



# LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Akhir Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2025 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas kegiatan pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten.

Laporan Akhir Kegiatan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Survei yang dilakukan berdasarkan pendapat masyarakat mengenai apa yang dirasakan dan diharapkan dalam memperoleh layanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten yang diisi secara online dan offline oleh pengguna layanan.

Pelaksanaan survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dimasa yang akan datang.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyampaian laporan akhir kegiatan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan kualitas laporan di masa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua.

Serang, Desember 2025

PT. Raka Enginering



## Daftar Isi

	Hal
<b>Kata Pengantar</b>	i
<b>Daftar Isi</b>	ii
<b>Daftar Tabel</b>	iv
<b>Daftar Gambar</b>	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Dasar Hukum	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan	I-2
1.4 Sasaran	I-3
1.5 Lokasi Kegiatan	I-3
1.6 Keluaran dan Spesifikasi Pelaporan	I-3
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Pendahuluan	I-4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>II-1</b>
2.1 Sasaran SKM	II-1
2.2 Prinsip	II-1
2.3 Ruang Lingkup	II-2
2.4 Unsur SKM dalam peraturan	II-2
2.5 Manfaat	II-3
2.6 Pengertian Umum	II-4
2.7 Metode Penelitian	II-5
2.8 Pelaksanaan	II-5
2.9 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	II-6
2.10 Penyusunan Laporan	II-6
2.11 Penetapan Jumlah Responde, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	II-7
2.12 Pengukuran Skala Likert	II-9
2.13 Pengukuran Data Survei	II-10
2.14 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	II-11
2.15 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	II-12
2.16 Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut	II-13
<b>BAB III PENDEKATAN, METODOLOGI, DAN TAHAPAN PEKERJAAN</b>	<b>III-1</b>
3.1 Pendekatan dan Metodologi	III-1
3.2 Tahapan dan Ruang Lingkup Pekerjaan	III-2
3.3 Program Kerja	III-6



3.4	Waktu Pelaksanaan Pekerjaan	III-6
3.5	Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	III-6
<b>BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.2	Hasil Pengumpulan Data	IV-1
4.3	Pengolahan dan Analisis Data	IV-17
4.4	Responden	IV-17
4.5	Analisis Data	IV-22
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Rekomendasi	V-1
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		
Lampiran	<b>1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat</b>	
Lampiran	<b>2 Kuesioner Yang Telah Terisi Oleh Responden</b>	
Lampiran	<b>3 Nilai Dari Survei Kepuasan Masyarakat</b>	
Lampiran	<b>4 Dokumentasi Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2025</b>	



## Daftar Tabel

<b>Tabel 2.1</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	II-10
<b>Tabel 2.2</b>	Indeks Unsur Pelayanan	II-11
<b>Tabel 3.1</b>	Unsur Survei Pelayanan Publik	III-3
<b>Tabel 3.2</b>	Entry Data Hasil Survei	III-4
<b>Tabel 3.3</b>	Nilai Interval Konversi	III-5
<b>Tabel 3.4</b>	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	III-7
<b>Tabel 4.1</b>	Hasil Pengumpulan Data	IV-2
<b>Tabel 4.2</b>	Data Klasifikasi Berdasarkan Usia	IV-17
<b>Tabel 4.3</b>	Profil Responden Berdasarkan Kelamin	IV-18
<b>Tabel 4.4</b>	Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan	IV-18
<b>Tabel 4.5</b>	Data Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan	IV-19
<b>Tabel 4.6</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan	IV-20
<b>Tabel 4.7</b>	Nilai Rata-Rata Per Unsur	IV-21
<b>Tabel 4.8</b>	Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil	IV-22
<b>Tabel 4.9</b>	Nilai Rata-Rata Semua Unsur	IV-22



## Daftar Gambar

<b>Gambar 3.1</b>	Tahapan dan Ruang Lingkup Pekerjaan	III-2
<b>Gambar 4.1</b>	Klasifikasi Berdasarkan Usia	IV-1
<b>Gambar 4.2</b>	Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan	IV-18
<b>Gambar 4.3</b>	Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan	IV-19
<b>Gambar 4.4</b>	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan	IV-20
<b>Gambar 4.5</b>	Diagram Batang Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	IV-21



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berhasil atau tidaknya Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan 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 yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat.

Ketentuan mengenai pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, di mana pada Pasal 1 menerangkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui performa pelayanan publik dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat yang menjadi subyek penilai utama dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dapat menjadi tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, diharapkan dapat menampung keluhan dan saran dari masyarakat.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa merupakan salah satu instansi pemerintah di Provinsi Banten yang memberikan pelayanan di Bidang Pengadaan Barang dan Jasa. Dalam rangka untuk mengetahui, memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan, Biro Pengadaan Barang dan Jasa perlu melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat



kepuasan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

## 1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang mendasari Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah sebagai berikut:

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2016 Nomor 8);
8. Peraturan Gubernur Provinsi Banten Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Provinsi Banten (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2014 Nomor 4);
9. Peraturan Gubernur Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten;

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

Adapun tujuan dilaksanakannya kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa.



2. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

#### **1.4. Sasaran**

Sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang dan Jasa sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan dengan mendapat data pendapat dan penilaian masyarakat tentang pelayanan yang telah diberikan.

Sasaran responden dari kegiatan ini adalah penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa pada Tahun 2024 dan Tahun 2025.

#### **1.5. Lokasi Kegiatan**

Lokasi kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah di kantor Biro Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Banten.

#### **1.6. Keluaran dan Spesifikasi Pelaporan**

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan, serta diketahuinya kinerja Biro Pengadaan Barang dan Jasa secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya. Pelaporan pada kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025 adalah :

- a. Laporan Pendahuluan sebanyak 3 eksemplar
- b. Laporan Akhir sebanyak 3 eksemplar
- c. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sebanyak 3 eksemplar
- d. *Soft file* disimpan dalam bentuk *flash disk* sebanyak 1 buah



## 1.7. Sistematika Laporan Akhir

Sistematika penulisan laporan akhir adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang, dasar hukum, maksud kegiatan, tujuan kegiatan, sasaran kegiatan, strategi pencapaian, keluaran/output, pelaporan, waktu pelaksanaan, dan sistematika penulisan laporan akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan uraian singkat mengenai teori-teori yang dipergunakan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.

### **BAB III PENDEKATAN, METODOLOGI, TAHAPAN DAN PROGRAM KERJA**

Menjelaskan pendekatan, metodologi pelaksanaan, dan program/rencana kerja serta pengOrganisasian personil dalam Pelaksanaan pekerjaan ini.

### **BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Menjelaskan mengenai pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan rekomendasi-rekomendasi untuk peningkatan pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1. Sasaran SKM

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 2.2. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

#### a. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### b. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### 2.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

### 2.4. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana \*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



g. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## 2.5. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## 2.6. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan



- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## 2.7. Metode Penelitian

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

## 2.8. Pelaksanaan

- a. Pelaksana survey
  - 1) Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - 2) Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.



### b. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik

### 2.9. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### 2.10. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### A. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

##### 1) Pendahuluan

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil



dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

- d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
- e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

### 2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

### 3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkret pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

## 2.11. Penetapan Jumlah Responde, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

### A. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0



## B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

## C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

### 1) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2) Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuesisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  2. Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
  3. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
  4. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
  5. Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.



## 2.12. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

$x$  = jumlah unsur yang disurvei

$N$  = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{SKM Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

## 2.13. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

**Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### 2. Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

#### 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi



ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

#### 2.14. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 2.1 indeks unsur pelayanan**

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:



- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
$$X \times 25 = y$$
  - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
  - c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan  
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
  3. Penyusunan Jadwal  
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
    - a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
    - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
    - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
    - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

## **2.15. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks**

### **Kepuasan Masyarakat**

- a. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- b. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- c. Pengujian Kualitas Data
- d. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
- e. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.



- f. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
  - 1) Operating Sistem (OS) DOS, atau
  - 2) Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),
  - 3) SPSS. Dan lain-lainnya.
- g. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- h. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
- i. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.
- j. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri
- k. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

## 2.16. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

### 1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan



diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

## 2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengelahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).



## **BAB III**

### **PENDEKATAN, METODOLOGI DAN TAHAPAN PEKERJAAN**

#### **3.1. Pendekatan dan Metodologi**

Dalam menyelesaikan pekerjaan ini, pendekatan yang dilakukan mengacu kepada tata cara pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pendekatan dan metodologi yang dilakukan dalam kegiatan Jasa “Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025” di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Sekretariat Daerah Provinsi Banten adalah sebagai berikut:

##### **a. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dengan :

- Melalui google form

Pembagian kuesioner secara elektronik ke masyarakat yang memperoleh layanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa (Melalui google form)

- Melalui Kuesioner

Petugas langsung memberikan berkas kuesioner yang langsung diisi masyarakat yang memperoleh layanan (dengan mekanisme datang ke langsung ke kantor pelayanan) di Biro Pengadaan Barang dan Jasa .

Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2024 s/d Tahun 2025.

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut data pengguna layanan, kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi.

##### **b. Jenis Penelitian**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025 menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dari kegiatan ini melalui survei kepada masyarakat



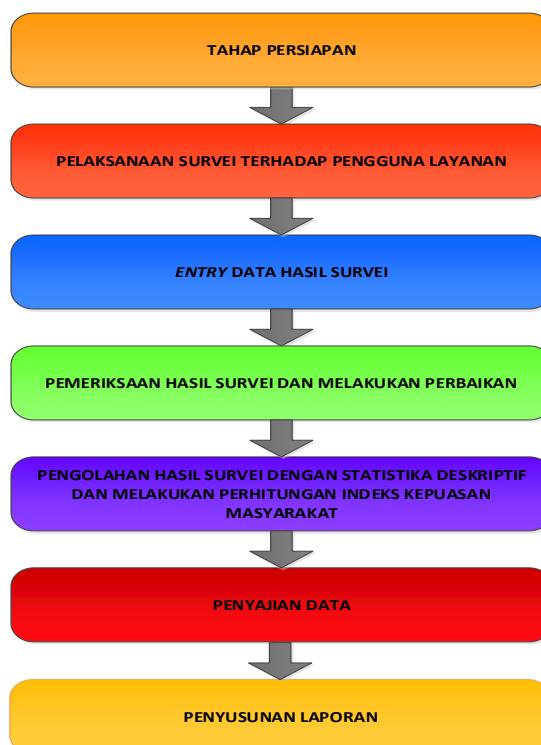
pengguna layanan, proses crosscecking data, melakukan pengolahan data, dan analisa data dari data yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa

### c. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah Statistik Deskriptif. Selain itu, melakukan perhitungan nilai SKM, dimana setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa , maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan sesuai Permenpan-RB No 14 Tahun 2017.

## 3.2. Tahapan dan Ruang Lingkup Pekerjaan

Tahapan dan ruang lingkup dalam melaksanakan suatu kegiatan mempunyai peran yang sangat penting dan menentukan untuk kelancaran suatu pekerjaan, tahapan dan ruang lingkup pelaksanaan “Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025” ini dapat dilihat dalam gambar 3.1.



## 3.1 Tahapan dan Ruang Lingkup Pekerjaan



Penjelasan mengenai tahapan pekerjaan yang disampaikan dalam Gambar 3.1 adalah sebagai berikut :

### 1. Tahap Persiapan

- a. Menyusun instrumen survei berupa kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terlampir dalam **lampiran 1**.
- b. Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik, Sembilan unsur yang ada dalam survei pelayanan publik adalah:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - 3) Waktu Penyelesaian
  - 4) Kemanfaatan
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - 6) Kompetensi Pelaksana
  - 7) Perilaku Pelaksana
  - 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
  - 9) Sarana dan Prasarana

Seperti dalam tabel berikut :

#### 3.1 Unsur survei pelayanan publik

UNSUR	KETERANGAN
<b>U1</b>	<b>Persyaratan</b> Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
<b>U2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur</b> Adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
<b>U3</b>	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b> Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
<b>U4</b>	<b>Kebermanfaatan</b> Adalah seberapa jauh hasil pelayanan memberikan manfaat bagi penerima pelayanan;
<b>U5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan;
<b>U6</b>	<b>Kompetensi Petugas</b> Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman;



UNSUR	KETERANGAN
<b>U7</b>	<b>Perilaku Petugas</b> Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
<b>U8</b>	<b>Sarana Prasarana</b> Adalah berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik ;
<b>U9</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> Adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

c. Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025 merupakan penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa pada tahun 2024 s/d Tahun 2025. Sedangkan pengambilan sampel pada kegiatan ini dilakukan dengan penentuan Sampel sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 2. Pelaksanaan survei terhadap pengguna layanan

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan. Dimana survey dilakukan dengan pembagian kuesioner secara langsung (melalui pembagian kuesioner dan secara elektronik (google form) ke masyarakat yang memperoleh layanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2024 s/d Tahun 2025.

## 3. Entry data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan dientry pada format yang telah dibuat. Seperti dalam tabel berikut

### 3.2 Entry Data Hasil Survei

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Persepsi					
						U 1	U 2	...	...	...	U n

## 4. Pemeriksaan hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya. Pemeriksaan terkait dengan kelengkapan pengisian data profil dan nilai indeks.



## 5. Pengolahan hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan kondisi spesifik Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten dan selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh hasil yang lebih baik terdapat data yang di dapat.

### a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai	Jumlah Bobot	1
Tertimbang	= $\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Tertimbang}}$	= $\frac{1}{10} = 0,1$
	Jumlah Unsur	10

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	$= \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$
-----	---

Untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks antara 25-100, maka hasil penilaian indeks dikonversikannya dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut :

**IKM Unit Pelayanan x 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- 1) menambah unsur yang dianggap relevan
- 2) memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (Sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.



**Tabel 3.3 Nilai Interval Konversi**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 6. Penyajian Data

Penyajian indeks kepuasan masyarakat disusun berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan merupakan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama

## 7. Penyusunan Laporan

Menyusun laporan kegiatan “Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025” di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Sekretariat Daerah Provinsi Banten, yang terdiri dari:

- Laporan Pendahuluan sebanyak 3 eksemplar
- Laporan Akhir sebanyak 3 eksemplar
- Laporan survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sebanyak 3 eksemplar

### 3.3. Program Kerja

Sebagaimana telah dijelaskan secara rinci dalam pendekatan, metodologi, tahapan dan ruang lingkup yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan ini, maka konsultan perlu menyusun program kerja/kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan secara rinci. Sehingga dapat diperoleh hasil pekerjaan yang optimal sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai dan selesai tepat waktu.

### 3.4. Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

Pelaksanaan pekerjaan “Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025” ini selama 2 (dua) Bulan terhitung sejak Surat Perintah Kerja.

### 3.5. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

Jadwal pelaksanaan “Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025” dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut :



**Tabel 3.4 Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2025**

No	Kegiatan	Bulan Ke-1				Bulan Ke 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Persiapan	■							
2	Survei terhadap pengguna layanan (elektronik)		■	■	■	■			
3	Survei terhadap pengguna layanan (Kuesioner langsung)			■	■	■			
4	<i>Entry</i> data hasil survei, Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan			■	■	■			
5	Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat						■	■	
6	Menyajikan data dan menyusun laporan								■
7	Pelaporan	■							



## BAB IV

### PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

#### 4.1. Pengumpulan Data

##### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan serta disebarluaskan melalui survey elektronik (e-survey) dengan menggunakan g-form dalam kurun waktu antara Oktober s/d Desember 2025.

##### b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada petugas.
- 2) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan Kuesioner online yang disediakan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten melalui link google form yang telah disebarluaskan.

#### 4.2. Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan selama 30 Hari Kerja dengan hasil sebanyak 501 kuesioner yang telah diisi oleh responen, adapun Kuesioner yang telah terisi oleh responden terdapat pada **lampiran 2** dan rekapitulasi nilai yang telah diberikan oleh responden terdapat dalam tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data**

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persensi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 1	AGUS SUHENDRIK	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Diluar Provinsi Banten	08/01/2024	13.00 - 17.00		3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 2	RITA HIKAWATI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	08/01/2024	08.00 - 12.00		3	4	4	4	3	4	3	3	4
Responden 3	KRIS	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	12/01/2024	13.00 - 17.00		3	4	3	3	3	4	3	4	3
Responden 4	YUDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2024	Diluar Provisi Banten	12/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 5	GUNAWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Diluar Provisi Banten	12/01/2024	13.00 - 17.00		3	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 6	RAESA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Provinsi Banten	11/01/2024	13.00 - 17.00		3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 7	KEVIN IRAWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Diluar Provisi Banten	18/01/2024	13.00 - 17.00		3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden 8	RATNA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Provinsi Banten	17/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	3
Responden 9	MUHAMAD RHEISKI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Diluar Provisi Banten	21/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 10	MUCHAMAD H	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	18/01/2024	13.00 - 17.00		4	3	3	3	3	4	4	3	3
Responden 11	KEVIN IRAWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	19/01/2024	08.00 - 12.00		4	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 12	AWAL SYAHFI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	16/02/2024	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 13	LUKY	Laki-laki	31-40	S1	Ormas/Polmas	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2024	Provinsi Banten	16/02/2024	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 14	JUHERI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2024	Provinsi Banten	16/02/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	3	3
Responden 15	ALIF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2024	Provinsi Banten	16/02/2024	13.00 - 17.00		3	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 16	DESI ERLANDA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Diluar Provisi Banten	02/02/2024	08.00 - 12.00		3	4	4	3	3	4	3	3	3
Responden 17	MUNAREH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2024	Diluar Provisi Banten	14/02/2024	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 18	AWAL SYAHFI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Provinsi Banten	14/02/2024	13.00 - 17.00		3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden 19	RIAN MAULANA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Diluar Provisi Banten	12/02/2024	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 20	ADITYA PRATAMA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	12/02/2024	13.00 - 17.00		3	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 21	ABDURAHMAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Diluar Provisi Banten	18/02/2024	08.00 - 12.00		3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden 22	YUDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Diluar Provisi Banten	18/02/2024	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 23	MUTIFITAH	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Diluar Provisi Banten	16/01/2025	13.00 - 17.00		4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 24	RUSMAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	3	4	3	4	3
Responden 25	AJI RATNALA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/05/2024	13.00 - 17.00		4	3	3	3	4	4	4	3	3
Responden 26	DENY	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/05/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 27	RAYANGGA KUSUMA	Laki-laki	31-40	S1	PNS	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	24/04/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	3	3	4	3	4	3
Responden 28	IMAN SANTOSO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	13.00 - 17.00		4	4	3	3	3	4	3	3	3
Responden 29	HENDRA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/04/2025	13.00 - 17.00		4	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 30	YUU	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	3	4	3	4	3
Responden 31	LUKY HERMAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	18/03/2025	13.00 - 17.00		4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 32	HARIJL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	06/04/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	3	3	4	3	4	3
Responden 33	ADE LUKMAN	Laki-laki	20-30	SMA	Ormas/Polmas	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/02/2025	13.00 - 17.00		4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 34	RIDWAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/02/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	3	4	4	3	3
Responden 35	ENDANG	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	28/01/2025	13.00 - 17.00		3	4	3	3	3	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 36	CHAERUL AKBAR	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Diluar Provisi Banten	01/08/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	3	4	4	4	3
Responden 37	MUTIA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	28/07/2025	13.00 - 17.00		4	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden 38	ADII NUGROHO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	24/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	4	4	3	4	3
Responden 39	IKHSAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	23/07/2025	13.00 - 17.00		4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 40	NICOLA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Diluar Provisi Banten	23/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 41	MAHALES RAHMAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Diluar Provisi Banten	11/07/2025	13.00 - 17.00		3	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden 42	REZA MAULANA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Diluar Provisi Banten	10/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	3	4	3	4	3
Responden 43	NICOLA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	09/07/2025	13.00 - 17.00		4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 44	FIKRI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 45	KEVIN	Laki-laki	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	15/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 46	M. BAIHASIR	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	09/01/2024	13.00 - 17.00		3	4	3	3	3	4	3	3	3
Responden 47	RIZA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	09/01/2024	08.00 - 12.00		3	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 48	LIUS	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2024	Provinsi Banten	09/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	4	3	4	4	3	3	3
Responden 49	MIRAZ	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2024	Provinsi Banten	16/01/2024	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 50	LEONARD TAMARA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/03/2025	08.00 - 12.00	TINGKATKAN JARINGAN PENGADAAN BARANG/JASA	3	4	3	3	3	4	4	4	3
Responden 51	RIZAL FAUZI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	03/03/2025	08.00 - 12.00	TINGKATKAN PELAYANAN	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Responden 52	KURDIANA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/03/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 53	JUMNARA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	06/03/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	3	4	4	3	4	3
Responden 54	ANA SURIANA	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/03/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 55	REZA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	27/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 56	SAEFUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	27/02/2025	08.00 - 12.00		4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 57	REZA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	07/03/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	4	4	3	4	3
Responden 58	SRI AYU WULANDARI	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/03/2025	13.00 - 17.00	TINGKATKAN PELAYANAN BARANG/JASA	4	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden 59	FEMI	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	4	3	4	3	4	4
Responden 60	PUTRI ADELIA	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/03/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	3	4	3	4	4	
Responden 61	HANI BAHARI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/03/2025	13.00 - 17.00		4	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 62	ROSADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/03/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	3	4	4	3	
Responden 63	ISAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	14/03/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	4	3	4	4	3	
Responden 64	ERNI	Perempuan	20-30	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	17/03/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	4	3	4	3	3	
Responden 65	INDAH	Perempuan	20-30	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	26/03/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	4	4	4	3	3	
Responden 66	MUHAMMAD J	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	19/03/2025	13.00 - 17.00		4	3	3	4	3	4	3	3	
Responden 67	AHMAD JUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/03/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	4	4	3	3	
Responden 68	ROY BURMANO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/03/2025	13.00 - 17.00		4	4	3	3	3	4	4	3	
Responden 69	AHMAD IRWANDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	26/03/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	4	4	3	4	
Responden 70	RONNY	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	4	4	4	4	

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Bant	Jam	Saran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 71	YAYAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	29/04/2025	13.00 - 17.00		4	3	3	4	4	4	4	4	3
Responden 72	ADE LATIFAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	06/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 73	IPUL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	13.00 - 17.00		4	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 74	AGUS SETIawan	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	4	4	4	4	4	3
Responden 75	EDWIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	3	3	4	4	4	4
Responden 76	AHMAD TONI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 77	EDDY GUNAWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 78	ADE LATIFAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	19/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	3	4	3	3	4
Responden 79	M.SADIT	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 80	ADIL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/05/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	3	4	4	3	4
Responden 81	ANDI PERMANA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	4	3	4	4	3	3
Responden 82	SAMANI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	04/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 83	RANI YULIANI	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/06/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	3	3	4	4	3	4
Responden 84	SYARIKUDIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/06/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 85	FARIZ	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		3	4	4	3	3	4	4	3	3
Responden 86	NANDA PRIMA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 87	HIDAYATULLAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	23/06/2025	08.00 - 12.00		4	3	3	4	3	4	3	3	4
Responden 88	DR. RITANUGRAHA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/07/2025	08.00 - 12.00		3	4	3	3	3	4	3	3	4
Responden 89	DEDI MASYUDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 90	HASIM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 91	DUDU	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	22/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	3
Responden 92	NANI	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	12/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	4	3	4	3	3	4
Responden 93	SUFAAT	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 94	DAUS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/07/2025	08.00 - 12.00		4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 95	TB. IMRO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	4	3	4	4	3	3
Responden 96	ISMATULLAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/08/2025	08.00 - 12.00		3	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 97	M. ISMAIL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 98	SUPOMO	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	04/03/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA PADA BIRO BARANG/JASA	3	3	4	3	3	4	3	3	4
Responden 99	AFRIAN FAHREA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	05/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANANNYA SANGAT BAIK	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Responden 100	ILHAM WIJAYA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	06/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANANNYA CUKUP BAIK	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 101	MUHAMMAD FATHURADI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	07/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANANNYA MAXIMAL	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Responden 102	IRFAN FAUZI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/03/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MEMUASKAN DAN MAMBATU	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Responden 103	SOFIAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/03/2025	08.00 - 12.00	TERBAIK DALAM PELAYANAN	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Responden 104	DADAN SURYANA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	12/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN CUKUP BAIK	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 105	HARIS SORIAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	13/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAXIMAL	4	4	3	3	4	4	3	4	3

No Responen	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Bust	Jam	Saran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 106	HARIS SOFYAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	13/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAKSIMAL	4	4	3	3	4	4	3	4	3
Responden 107	MUHAMMAD FAISAL	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	17/03/2025	13.00 - 17.00	MEMUASKAN	3	3	4	3	4	4	3	3	4
Responden 108	TB. HADI PROYOGI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	18/03/2025	13.00 - 17.00	PETUGAS RAMAH DAN SANGAT MEMBANTU	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Responden 109	YULI HAIDIR	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	19/03/2025	13.00 - 17.00	TERBAIK DALAM PELAYANAN	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 110	ADHIYTA HENRIKA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	20/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAKSIMAL	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Responden 111	ALWIH ADAM SH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN DAN MEMPERMUDAH SAYA	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 112	ERIK NURCHOUS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNYA SANGAT MEMUASKAN	4	4	4	4	3	4	4	3	3
Responden 113	SUJUDAH AGAM SE	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	25/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNA CUKUP BAIK	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Responden 114	STIN HAMDAYANI YUSUF	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	26/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNYA SANGAT BAIK	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 115	LAVI FERA DAMAYANTI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	27/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNYA SANGAT MEMUASKAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 116	JOKO SUSANTI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	28/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN TERBAIK	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 117	WAHID PEPRI PRIHATINA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	01/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNA SANGAT BAIK SEKALI PADA BIRO BARUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 118	GITA APRIYANI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNA MANTAP SANGAT MEMBANTU	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 119	ROMDONI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT BAIK	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 120	MUHAMMAD FATHURADI S	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	04/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN DAN MEMPERMUDAH SAYA	4	4	3	3	3	4	3	3	3
Responden 121	NAIMAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	07/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 122	AWANG REZA MANTOFAN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	08/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT BAIK	4	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 123	YUSWANTO SE	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAKSIMAL	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Responden 124	ANGGA PRIHARTA DR	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	11/04/2025	13.00 - 17.00	CUKUP PUAS DENGAN PELAYANANNYA	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 125	IKHWAN PURNOMO	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNA BAIK SEKALI	4	3	3	3	3	4	3	4	4
Responden 126	MUSTOPA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	15/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT BAIK	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 127	DADANG SURYANA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA DI BIRO BARUS	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 128	REZA AHKAMILR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	17/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANANNA SANGAT MEMUASKAN	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 129	SYOVA URACHMAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA DI BIRO BARUS	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 130	AGUNG KURNIAWAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	22/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT MEMUASKAN	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 131	ERIK NURCHOUS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/04/2025	08.00 - 12.00	CUKUP BAIK	4	4	4	3	3	4	3	4	4
Responden 132	FARIS IBRAHIM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	24/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN	4	4	3	3	3	4	3	3	4
Responden 133	DIANA YULANTINI	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	25/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT MEMUASKAN	3	4	3	4	4	3	3	4	4
Responden 134	SUPRONI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 135	HJ INDRAYETI	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	12/03/2025	08.00 - 12.00	KONSULTASI BERJALAN LANCAR DAN MASUKAN YANG DIBERIKAN MEMPERMUDAH SAYA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 136	INDRAYENI	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN PRIMA DAN LUAR BIASA	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Responden 137	TETI HARTATI	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/03/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 138	KORIAH	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/03/2025	13.00 - 17.00	PUAS DAN MEMBANTU	4	3	3	3	4	4	4	3	3
Responden 139	MUHAMAD RUSLI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	08/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN CUKUP BAIK	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 140	JAKA YANA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	17/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	3	4	4	4	3	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 141	PENI MIARNI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	18/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 142	INDAH	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	24/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN MAKSIMAL	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 143	GUFRON	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	24/04/2025	13.00 - 17.00	CUKUP BAIK DAN MEMBANTU	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 144	MAYA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	27/04/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA MENJADI MITRA TERBAIK	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 145	LUTFAH	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	16/06/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN TERBAIK DAN MEMUASKAN	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 146	DAMIYANTO	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	25/04/2025	08.00 - 12.00	CUKUP BAIK DAN MEMUASKAN	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 147	ARTHA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 148	ADE GHOLIB MAMUN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/05/2025	13.00 - 17.00	BAIK DAN MEMUASKAN	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 149	DAIFULLAH ROMADHON	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/05/2025	13.00 - 17.00	CUKUP PUAS DENGAN PELAYANANNYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 150	DIAN	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	07/05/2025	13.00 - 17.00	SANGAT TERBANTU DENGAN PELAYANANNYA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden 151	MAYA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 152	SUFAAT	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 153	FIRMAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	13.00 - 17.00	MEMUASKAN	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Responden 154	YANTO	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	26/05/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN BAIK DAN MAKSIMAL	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 155	MUHAMAD AGUS SALIM	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	26/05/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 156	RUSLI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	28/05/2025	13.00 - 17.00	MEMUASKAN	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 157	DEDI HUMAEDI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN CUKUP BAIK DAN MEMUASKAN	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 158	CECEP	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/06/2025	13.00 - 17.00	KONSULTASI BERJALAN BAIK DAN MAKSIMAL	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 159	ANITA ROMADHANI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DAN MAKSIMAL PELAYANAN NYA	4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 160	FARHAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/06/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA	3	4	4	3	4	4	4	3	3
Responden 161	IDA FARIDA	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	24/06/2025	08.00 - 12.00	TERBAIK DALAM PELAYANAN	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 162	YUDA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	26/06/2025	13.00 - 17.00	PUAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 163	ANSARIMPUNG MANURU	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	30/06/2025	08.00 - 12.00	INGESAN DAN PUAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 164	UMBAY BAGUS PRATAMA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	07/07/2025	13.00 - 17.00	MEMUASKAN PELAYANAN YANG DIDAPAT	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Responden 165	USUP	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/07/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 166	PERI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	17/06/2025	08.00 - 12.00	TERBAIK DALAM PELAYANAN	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 167	EKO SAPTONO	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	22/07/2025	13.00 - 17.00	CUKUP PUAS DENGAN PELAYANANNYA	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 168	IIS SOUJAH	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/08/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN CUKUP MEMUASKAN	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Responden 169	KURUMA BUDIARJO	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	06/08/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN MAKSIMAL	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 170	KORI	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	27/08/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN MAKSIMAL	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 171	KURMIYATI	Perempuan	41-51	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/09/2025	08.00 - 12.00	INGESAN DAN PELAYANAN TERBAIK YANG DITERIMA	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 172	NURUL	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	24/09/2025	13.00 - 17.00	LAYANAN PRIMA DAN MEMUASKAN	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Responden 173	OLGA	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	06/10/2025	13.00 - 17.00	PUAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 174	SRI SUPRAWATI	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/10/2025	08.00 - 12.00	PUAS DENGNA PELAYANAN YANG DIBERIKAN	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 175	HENDRA GUNAWAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	05/11/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	4	4	4	4	4	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Baca	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 176	HARUN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/10/2025	08.00 - 12.00	OPTIMALISASI PELAYANAN AGAR SEMAKIN BAIK	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 177	HERNI NOVITASARI	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/11/2025	08.00 - 12.00	PERBAIKAN DALAM PELAYANAN AGAR SEMAKIN BAIK	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 178	ARIS	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2024	Provinsi Banten	26/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAKSIMAL	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 179	ROBY	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	23/10/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN MAKSIMAL	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 180	APUD MAHRUD	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	28/10/2025	13.00 - 17.00	OPTIMALISASI PELAYANAN	3	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 181	AMINNUDDIN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/11/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SANGAT MAKSIMAL	4	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 182	HURI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/10/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MEMUASKAN DAN MEMBANTU	4	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 183	IWAN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	14/10/2025	13.00 - 17.00	MEMUASKAN DAN MEMBANTU	3	4	3	4	4	4	3	3	3
Responden 184	ALI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/10/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MEMBANTU	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 185	AHMAD DAERABI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	19/09/2025	08.00 - 12.00	CUKUP PUAS DENGAN PELAYANNYA	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 186	MANARIMPUN	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/09/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK YANG DIBAIKAN	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 187	GOZAU	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/09/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Responden 188	RUSLI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	12/09/2025	13.00 - 17.00	TERBAIK DALAM PELAYANAN	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 189	AJAT SUDRAJAT	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/09/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MEMBANTU DAN MEMUASKAN	4	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 190	ADE GHOLIB MAMUN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	07/11/2025	08.00 - 12.00	MEMUASKAN DAN TERBAIK	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 191	INDRA GUNTARA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/09/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS DAN PELAYANANNYA	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 192	RUSDIANA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	22/08/2025	08.00 - 12.00	CUKUP MEMUASKAN DAN MEMBANTU	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 193	PENI	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/08/2025	08.00 - 12.00	CUKUP PUAS DENGAN PELAYANAN	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 194	BENI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/08/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN CUKUP BAIK	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 195	ARLI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/07/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN MAKSIMAL	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Responden 196	ZAKARIA HAREFA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN DI BIRO BARUAS SANGAT MEMUASKAN	3	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 197	DIDI HARYADI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden 198	ALFI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	04/06/2025	08.00 - 12.00	CUKUP MEMUASKAN	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Responden 199	KADIT HENDRA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	05/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN CUKUP BAIK	3	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 200	RIKA	Perempuan	20-30	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	06/06/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA DI BIRO BARUS	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Responden 201	SOBARI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/06/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS SEKALI DENGAN PELAYANAN YANG DI BERIKAN	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Responden 202	YUSUF SOFIAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK SEKALI	4	3	3	3	4	4	4	3	4
Responden 203	FAJAR	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	01/10/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MEMUASKAN	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 204	MARIA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	01/10/2025	08.00 - 12.00	SANGAT MAKSIMAL	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 205	RIYANTO	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	01/10/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT MEMUASKAN	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 206	EKA SUMARDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/10/2025	08.00 - 12.00	CUKUP PUAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 207	INDRO	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Responden 208	NANA RUBIMA	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	02/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG ADA PADA BIRO BARUS SANGAT MEMUASKAN	4	4	4	3	3	4	3	3	4
Responden 209	DIANA KAISTIANA	Perempuan	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT BAIK SEKALU	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 210	ALFIANI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANANNYA SANGAT MAKSIMAL	3	4	4	3	3	4	3	3	4

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Bukt	Jam	Saran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 211	AU	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 212	UANA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT BAIK	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Responden 213	BATUR ALPARIZI	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN DI BIRO BARIAS SANGAT MEMUASKAN	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 214	ILHANUDDIN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN SANGAT BAIK	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 215	HARRA ARDHIA GARINI	Perempuan	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/10/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN NUJANGKA DAN BAIK	4	4	3	3	4	4	4	3	3
Responden 216	DAMI YANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 217	CHITA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 218	YUSI FARIDA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	3	4	3	4
Responden 219	EMAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 220	AKHMAD IHWAN ARIF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 221	IWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	20/01/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 222	ALVY FAUZAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/03/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 223	ADITYA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 224	TATIEK	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 225	REKA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 226	IRA NURMAWATI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 227	RIDWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 228	MUSTANJIB	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 229	FERNARDO PANJAITAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/10/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 230	GURFONAKA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/10/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 231	RAMLAN SIMANORA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/10/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 232	LIA RAHMAWATI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/11/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 233	NENENG	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/10/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 234	GURFONAKA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/11/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 235	AGUS DERMAWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/11/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 236	RUDI TUMPAL MANURUNG	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/11/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 237	UHAMMAD NAUFAL ALPA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 238	LUTFAH	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 239	HENNY MUNIARTI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/04/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 240	MUHAMMAD RIZQI AGISN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 241	MEGA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 242	ULFAH KHAIDARNI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 243	JUNAEDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 244	RASHAD	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/05/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 245	YOGI APIAGUS DERMAWA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 246	NENENG MUTAHAROH	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 247	WIWI ROBIATUL ADAWIYAH	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 248	SEPTIYAN WIDYANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 249	ILHAM SAERJULAH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 250	RISKA BERLIANI EKA SAFITR	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 251	MMAD FURQON ABDUL W	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 252	HERNI NOVITASARI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 253	AHMAD WAHYU	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 254	MUJABIR	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 255	BINTER SAPUTRA GINTING	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 256	UHAMMAD RIZQI RAHMAW	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 257	RONALD	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 258	BAHRUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 259	ZULKIDAH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 260	NOVREZA RIZAL	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 261	TARIPAR BONIOVI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 262	MAS IBNU KHILDUN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 263	NOVREZA RIZAL	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 264	SITI KHAIRUN NISA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 265	H. JUHAENI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 266	NIESKE INDAH WULANDAR	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 267	SUAEB	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/11/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 268	YUDHIA ROSADHAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 269	ASEP RIZKY SAEPULLOH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 270	SUAEB	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 271	YUDHIA ROSADHAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 272	JAMARI S.KOM	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/10/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 273	WISNU PURBO SAPUTRO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/10/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 274	AKHMAD SUWARMAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 275	SUAEB	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	25/11/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 276	GFAJAR ISKANDAR	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 277	AHMAD SAMSUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 278	YUDAS MERLIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/11/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 279	GGA MUSHOFFA HENDRAW	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/05/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 280	SUAEB	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/08/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 281	RESTUTI PRIHUTAMI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 282	RESTUTI PRIHUTAMI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/11/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 283	WASF'UL ULUM	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 284	BAHAUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/05/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 285	HERU SISWANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	12/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 286	MASHUDI SH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/05/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 287	FRANS IBRAHIM	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/05/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 288	TOMMY	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/11/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 289	BERTA MALIUNA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 290	SINAR BINTANG FRATAMA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/04/2025	08.00 - 12.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 291	KHAERUDIN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/03/2025	13.00 - 17.00	PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 292	ARIEF LATIEF	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/06/2025	08.00 - 12.00	TERIMAKASIH ATAS PELAYANAN NYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 293	SYAMSUL ARIEF SH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/05/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA MANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 294	FARIDH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/10/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 295	NUFA NUFUS FATIMAH	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/08/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN YANG BAIK DAN RAMAH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 296	DEWI KARTIWI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	22/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 297	SUPARDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	07/08/2025	08.00 - 12.00	PUAS ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 298	SAHURI ADE BADRI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	06/10/2025	08.00 - 12.00	CUKUP PUAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 299	BACHRUDIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	06/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 300	DANDRE AGUS IRMANSYA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	30/10/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 301	YOGI ISMAYADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	28/10/2025	08.00 - 12.00	TERIMAKASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 302	SUWARNO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	09/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 303	DIDIK SURYANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	08/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 304	ASEP UNARA, S.T	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	31/10/2025	13.00 - 17.00	SANGAT BAIK PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 305	RONI ANDRIAN, S.T., M.Si	Laki-laki	41-50	S2	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	31/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 306	JAMARI S.KOM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 307	KHUSNUL ANWAR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	15/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 308	DIDIK SURYANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	07/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 309	I WIDYANTO, S.T., STH, M	Laki-laki	41-50	S2	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	17/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 310	FARIDAH, S.E	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	13.00 - 17.00	TERIMAKASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 311	PARIWANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 312	ALBERT HERRIZA, S.T., M.T	Laki-laki	41-50	S2	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	28/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 313	SHANDI PRIYANTO S.T	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 314	FARIDH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	17/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 315	ASEP UNARA, S.T	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Buar	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 316	TONI HARYANTO, S.T.	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 317	GUNAWAN WIJAKSONO, S.	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 318	YACKI CHANDRA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/10/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 319	IR. BUDI IRIANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 320	YACKI CHANDRA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 321	WARNIPA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 322	AWANG REZA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	22/08/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 323	ADAM BIMA HARYADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	13/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 324	ARIS	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	13/02/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 325	DELA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	13/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 326	ADRI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/02/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 327	ROHIM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 328	YEDI PRASETYO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/02/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 329	YUNTAR	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/02/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 330	MULYA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 331	SISWANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 332	MASWI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	19/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 333	PEPEP RIAN OKTAPIAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 334	YOGI ISKANDAR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	19/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 335	MONI OKTAVIA DEWI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	19/02/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 336	WAHYU	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	04/02/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 337	DIDI YUNIANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/01/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 338	HENDRIK	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/01/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 339	M ISMAIL SYABAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 340	ISKANDAR ZULKARNAEN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 341	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	12/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 342	AHMAD SAMSUDIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 343	IR AJI GINANJAR R	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 344	ISKANDAR ZULKARNAEN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/06/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 345	SYOYA URACHMAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 346	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 347	YUDA BAZAR YULIAS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	17/06/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 348	KHAEUL UMAM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 349	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/11/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 350	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	03/07/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 351	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	28/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 352	SYELLA AFISARI	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	01/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 353	HAMMAD DAFFA FIRZATUL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	01/07/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 354	RIZKY PANGESTU	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/07/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 355	TAUFIK JAYA MANDIRI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/07/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 356	MOCH FIKRI MAULANA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/07/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 357	M RIDHO HENDARTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/07/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 358	MASFIAN SOFIANI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	31/07/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 359	WAHID FEBRI PERIHATINA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 360	AKRISTIN EKO SUJOPRI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/08/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 361	MUHAMMAD GEBRIL	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 362	ADHI PRADIPTA, S.E.	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	20/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 363	AMIN, S.E.	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 364	MOCH FAJRI WAHYU	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 365	RICHARD P GONIBALA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	27/08/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 366	CHAMAD IQBAL GUNTARA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	07/08/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 367	FAKIH AMAL FIKRIY, S.E.	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	17/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 368	JOKO SUSANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/09/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 369	SUAEB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 370	ARIS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 371	IKHWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 372	AUJA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 373	ANDRI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 374	RUROH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 375	HJ. EDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/10/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 376	JAYADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 377	LIA AMALIA RHAMALA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 378	FARIDH	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/06/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 379	ARIEF LATIEF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	20/10/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 380	I WIDYANTO, S.T., STH, M	Laki-laki	41-50	S2	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	20/06/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 381	UBAIDILAH, S.T.	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/09/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 382	UBAIDILAH, S.T.	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/06/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 383	RIVAN ADITYA, S.T.	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/09/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 384	ANDI AHMAD RIDLA, S.S.	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 385	SOFYAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	12/09/2025	13.00 - 17.00		4	4	3	3	4	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Buat	Jam	Seran	Persepsi								
												U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
Responden 386	YAYAN SEPTIAN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 387	YAYAN SEPTIAN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	26/09/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 388	CHAMADI IQBAL GUNTARA,	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 389	PARWIJANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	16/05/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 390	MAS MOCH FERYANSYAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	22/05/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 391	CICIH	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	21/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 392	MUHAMMAD YUSUF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	19/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 393	INDRA SETIA GUNAWAM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	23/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 394	ASEP RIZKY SAEPULLOH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/07/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 395	H TAVIF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 396	REGINA OKTA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	18/07/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN NYA SANGAT BAIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 397	DADANG SURYA HELMI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	04/06/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	4	4	4	4	4
Responden 398	HENDRIK KURNIAWAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	17/06/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 399	RERE	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/09/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERMANFAAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 400	FAN ARDI FAIZ ICARTADIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	03/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 401	YULI YULIANA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	03/09/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 402	RAHMATULLAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 403	IKHWAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/06/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 404	ANTON	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	21/06/2025	08.00 - 12.00	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN NYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 405	LUDI AWALUDIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	29/06/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA SUKSES SELALU	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 406	AHMAD DEDI MUHDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/06/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 407	LUKMAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/06/2025	08.00 - 12.00	LEBIH DITINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 408	SUHARI PUTRANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	25/06/2025	08.00 - 12.00	MANTAP	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 409	EMAN SULAIMAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	17/06/2025	08.00 - 12.00	MANTAP	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 410	RANDI WIWOB	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	21/06/2025	13.00 - 17.00	OK	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 411	DEDI FEBRYANTO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	25/06/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA RAMAH TAMAH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 412	FADULLAH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/06/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 413	AGUSTINA FITRIA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/06/2025	08.00 - 12.00	TERIMA KASIH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 414	ASEP	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	30/06/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 415	SAPRUDIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	30/09/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERMANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 416	HAKIM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	17/06/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERMANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 417	MAHDUM	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	24/09/2025	13.00 - 17.00	MAKASIH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 418	YULI YULIANA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	23/09/2025	08.00 - 12.00	TERIMA KASIH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 419	ADY TEGUH PERDANA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	08/09/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 420	SOFA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/09/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domicili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 421	MONICA	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/09/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERMANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 422	BAMBANG R.HADHY	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/07/2025	13.00 - 17.00	TERIMAKASIH PELAYANANNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 423	SITI KHAIRUN NISA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/07/2025	08.00 - 12.00	MANTAP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 424	FERRY KUSUMAHARIA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	24/07/2025	08.00 - 12.00	SANGAT BERMANFAAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 425	ANDY HARYANTO S	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	19/06/2025	13.00 - 17.00	SEMOGA BERMANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 426	YOGI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERKAH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 427	ANWAR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	01/07/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN NYA SANGAT PUAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 428	HADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	01/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 429	BNU SINA AWALUROHMA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 430	KUSMIATI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/07/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA BERMANFAAT	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 431	RIDWAN ARIFIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	01/07/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 432	BNU SINA AWALUROHMA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	11/07/2025	13.00 - 17.00	SEMOGA BERKAH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 433	ACHMAD GINAJAR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/07/2025	13.00 - 17.00	TERIMA KASIH	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 434	ARIEF LATIEF	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/07/2025	13.00 - 17.00	SUKSES SELALU	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 435	NABILA YASMIN	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 436	ASEP DIDI SUPRIYADI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	22/07/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 437	ARIF SOLEH	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	16/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 438	LUKMAN KUSWANDANA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	23/07/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 439	JUANDA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	25/07/2025	08.00 - 12.00	SUKSES	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 440	TEDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	13/06/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 441	AGUS SETIAWAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	02/06/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 442	DEDE SYAPUDI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 443	SITI HASANAH	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	22/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 444	HENDRIK HS	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	08/07/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 445	WIWIN ARIFIN	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	18/07/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 446	RAHMAT ASRI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	19/07/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 447	SITI KHAIRUN NISA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	25/06/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 448	BAGIA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	16/07/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 449	TATY SAGITA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	07/05/2025	08.00 - 12.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 450	RIDWAN ARIFIN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	06/05/2025	08.00 - 12.00	SEMOGA MANFAAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 451	HENI	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	16/05/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 452	TEJA SANAYA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	15/05/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 453	NURUL	Perempuan	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	21/05/2025	08.00 - 12.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 454	RIDWAN CHAIDIR	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	19/05/2025	13.00 - 17.00		3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 455	LUISIANA	Perempuan	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	2025	Provinsi Banten	28/04/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN NYA SANGAT MEMUASKAN YANG ADA DI BRO BARAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 456	ARIFI SUPONO	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	29/04/2025	08.00 - 12.00	SANGAT TERBANTU DENGAN PELAYANANNYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 457	I WIDYANTO, S.T., STH, M	Laki-laki	31-40	S2	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	30/04/2025	13.00 - 17.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA DI BIRO BARAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 458	MUHAMAD PAISAL	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	07/01/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA DI BIRO BARAS	3	3	4	4	3	4	4	4	3
Responden 459	MUHAMAD NUR	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/01/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN DAN MEMPERMUDAH SAYA	4	3	4	3	4	4	4	4	3
Responden 460	IWAN	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/01/2025	08.00 - 12.00	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 461	PEPEP RIAN OKTAPIAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/01/2025	13.00 - 17.00	PUAS KERAS DENGAN PELAYANAN YANG DIBERIKAN	4	3	4	4	3	4	4	4	3
Responden 462	HENDRA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/01/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG SANGAT MEMUASKAN	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 463	NANDA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	21/01/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN YANG MEMUDAHKAN SYA	4	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 464	MUHAMMAD FARID	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	16/04/2025	13.00 - 17.00	CEKUP MEMUASKAN	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Responden 465	DEDDY	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/02/2025	08.00 - 12.00	PETUGAS RAMAH DAN SANGAT MEMBANTU	4	4	4	3	4	4	3	3	3
Responden 466	AGUS	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/02/2025	08.00 - 12.00	CEKUP MEMBANTU DAN MEMUDAHKAN SAYA	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 467	PURWANTO	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	20/02/2025	08.00 - 12.00	MEMUASKAN	4	4	4	4	3	4	3	3	3
Responden 468	DELA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	06/02/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SANGAT MEMBANTU DAN MEMUASKAN	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 469	PEPEP RIAN OKTAPIAN	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	04/02/2025	08.00 - 12.00	PUAS DENGAN PELAYANAN YANG ADA	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 470	DUDU SOPANA	Laki-laki	31-40	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/02/2025	08.00 - 12.00	MEMUASKAN DAN PELAYANAN	3	3	3	3	4	4	4	3	3
Responden 471	YOSEP SOPANA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	13/02/2025	08.00 - 12.00	SANGAT BAIK	4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 472	ADITYAWARMAN	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	14/02/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SANGAT MAKSIMAL	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 473	SAID EFFENDI	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	21/02/2025	08.00 - 12.00	MEMUASKAN	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Responden 474	H.J. EMAY HALIMAH	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	26/02/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN KONSULTASI MEMUASKAN DAN MEMBANTU	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 475	RISKY ARISTA	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	27/02/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SANGAT MAKSIMAL	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 476	HENDRA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	26/02/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG SELALU MEMUASKAN	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 477	HENDRA	Laki-laki	41-50	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	03/03/2025	08.00 - 12.00	SELALU MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 478	DEDI IRAWAN	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	05/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN TERBAIK	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 479	DINA KRITIANA	Laki-laki	31-40	S1	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	07/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN YANG MAKSIMAL DAN SANGAT MEMBANTU	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 480	AHMAD SAPEI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	10/03/2025	08.00 - 12.00	PELAYANAN SUDAH MAKSIMAL	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 481	ROSYADI M.NUR	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	11/03/2025	13.00 - 17.00	PELAYANAN MAKSIMAL DAN MEMUASKAN	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Responden 482	SLAMET RIYADI	Laki-laki	41-50	S1	PNS	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	06/06/2025	08.00 - 12.00	pelayanan surah sesuai sop, usulkan penambahan personil agar lebih maksimal	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 483	ADE MUHAMAD RUSLI	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	23/10/2025	13.00 - 17.00	Cukup puas atas pelayanannya	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 484	Dina K	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	19/03/2025	13.00 - 17.00	Cukup Baik	4	3	3	3	4	4	4	4	3
Responden 485	Abdul Rozak	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	27/10/2025	13.00 - 17.00	Pelayanan baiknya disi oleh petugas walaup tidak ada kunjungan, acara tidak terhitah sepi	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 486	Tiara	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	24/10/2025	13.00 - 17.00	Terima kasih	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 487	Agus Faturrochman	Laki-laki	41-50	SMA	Penyedia Barang/Jasa	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	30/10/2025	13.00 - 17.00		4	4	4	4	4	1	4	4	4
Responden 488	Doden Purwadinh	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	11/12/2024	13.00 - 17.00	cukup memuaskan	3	3	3	3	4	3	3	3	3

No Responden	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan Yang Diterima	Tahun Penerima Layanan	Domisili	Tanggal Buat	Jam	Saran	Persepsi								
												U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Responden 489	Nawawi	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	05/05/2025	13.00 - 17.00	Koordinasi terkait aplikasi ke depan agar lebih responsif	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Responden 490	Agus Rahmatullah	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	14/11/2024	13.00 - 17.00	Semoga kedepannya semakin maju	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 491	Muhit Aliudin	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	01/01/2025	13.00 - 17.00	puas	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 492	Andri Zaenal Arifin	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	10/03/2025	13.00 - 17.00	Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah prima	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 493	Obay Saefudin	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/12/2025	13.00 - 17.00	Kecepatan dan pelayanan Keamanan	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Responden 494	Andriana, SE	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	01/02/2024	13.00 - 17.00	Agar lebih OPTIMAL dalam pelayanan	3	3	2	2	3	4	3	3	2
Responden 495	Cepi kamaladin	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	02/12/2025	13.00 - 17.00	Kejujuran adalah sesuatu yg sangat angka. Semoga tetap jujur	4	3	3	3	3	4	3	4	4
Responden 496	jojo	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/12/2025	13.00 - 17.00	sudah cukup baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 497	Assep	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	08/12/2025	13.00 - 17.00	Terus tingkatkan pelayanan	4	3	4	4	4	4	3	3	3
Responden 498	Agus Fitriana	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pembuatan Akun User SPSE	2025	Provinsi Banten	09/12/2025	13.00 - 17.00	Pertahankan yg sudah ada dan lebih ditingkatkan lagi	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Responden 499	IDA ROHAYATI	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	2025	Provinsi Banten	13/01/2025	13.00 - 17.00	Semoga layanan perencanaan pendampingan pengadaan barang asa berjalan	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 500	Rachma Yessi Octafianti	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	09/12/2025	13.00 - 17.00	Baik	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 501	Salma	Laki-laki	41-50	SMA	PNS	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	2025	Provinsi Banten	01/12/2025	13.00 - 17.00	Tingkatkan lagi	4	4	4	4	4	4	3	4	4

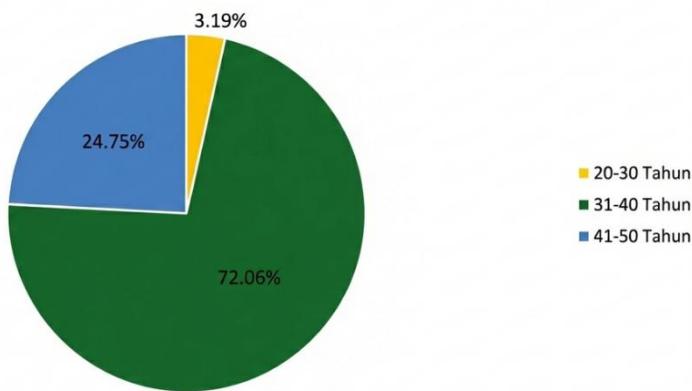
#### 4.3. Pengolahan dan Analisis Data

Pengukuran SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten dilaksanakan secara offline dan online. Pengisian secara offline dengan cara Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi unit pelayanan publik, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Pengisian secara online dilakukan responden dengan mengisi kuesioner SKM yang ada di google form yang telah di distribusikan kepada para pengguna layanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Setelah responden mendapatkan pelayanan, petugas mengirimkan link kuisisioner ke responden. Keuntungan pengisian secara online yaitu dalam mengisi kuesioner pengguna layanan tidak harus datang ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten dan hasil pengisian dapat langsung diketahui.

#### 4.4. Responden

Tabel 4.2 Data Klasifikasi Berdasarkan Usia

No	Klasifikasi Usia	Jumlah	%
1	20-30 Tahun	16	3,19%
2	31-40 Tahun	361	72,06%
3	41-50 Tahun	124	24,75%



Gambar 4.1 Klasifikasi Berdasarkan Usia

Hasil survei menunjukkan bahwa responden berasal dari rentang usia yang beragam. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden dalam kelompok usia 20–30 tahun sebanyak 16 responden (3,19%), kemudian responden dalam kelompok usia 31–40 tahun merupakan kelompok dengan jumlah terbanyak, yaitu 361 responden (72,06%). Sementara itu, responden dalam kelompok usia 41–50 tahun berjumlah 124 responden (24,75%).

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna layanan berada pada rentang usia 31 hingga 40 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia



produktif mendominasi penggunaan layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Dominasi kelompok usia produktif ini mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan sangat relevan dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dalam usia kerja aktif, terutama mereka yang terlibat dalam proses pengadaan barang/jasa maupun layanan sistem elektronik pemerintah daerah.

#### 4.4.1. Profil Responden Berdasarkan Kelamin

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Kelamin

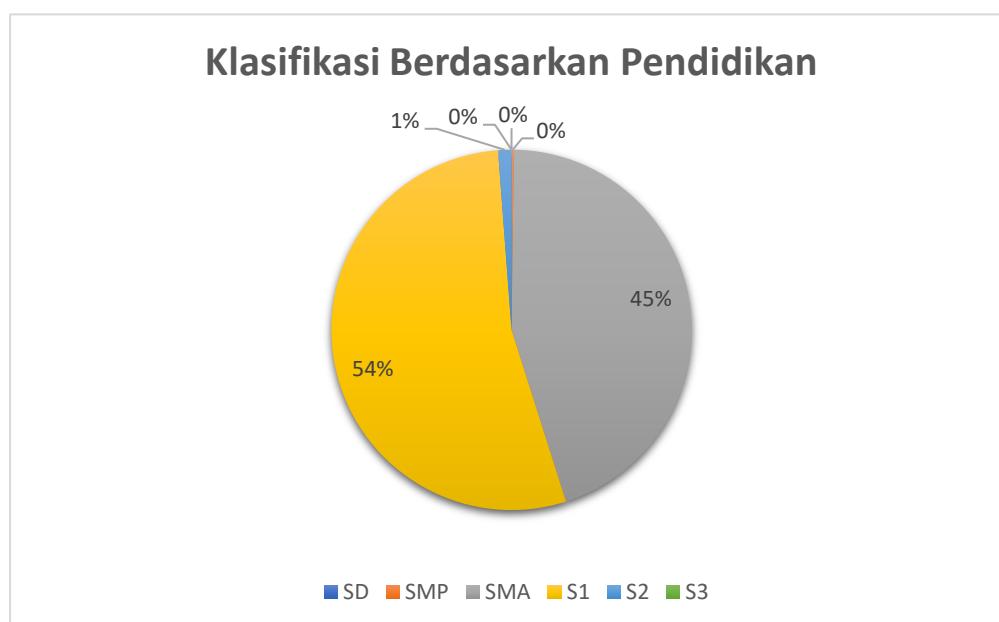
JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
LAKI-LAKI	404	80,64%
PEREMPUAN	97	19,36%

Berdasarkan dari jenis kelamin responden yang mengisi SKM sebanyak 501 responden terdiri dari laki-laki 404 responden (80%) dan perempuan 97 responden (19%). Berdasarkan hal tersebut, pelanggan/pengguna layanan dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten didominasi oleh laki-laki.

#### 4.4.2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan

No	Klasifikasi Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	0	0%
2	SMP	1	0.20%
3	SMA	225	44.91%
4	S1	269	53.69%
5	S2	6	1.20%
6	S3	0	0%



Gambar 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan

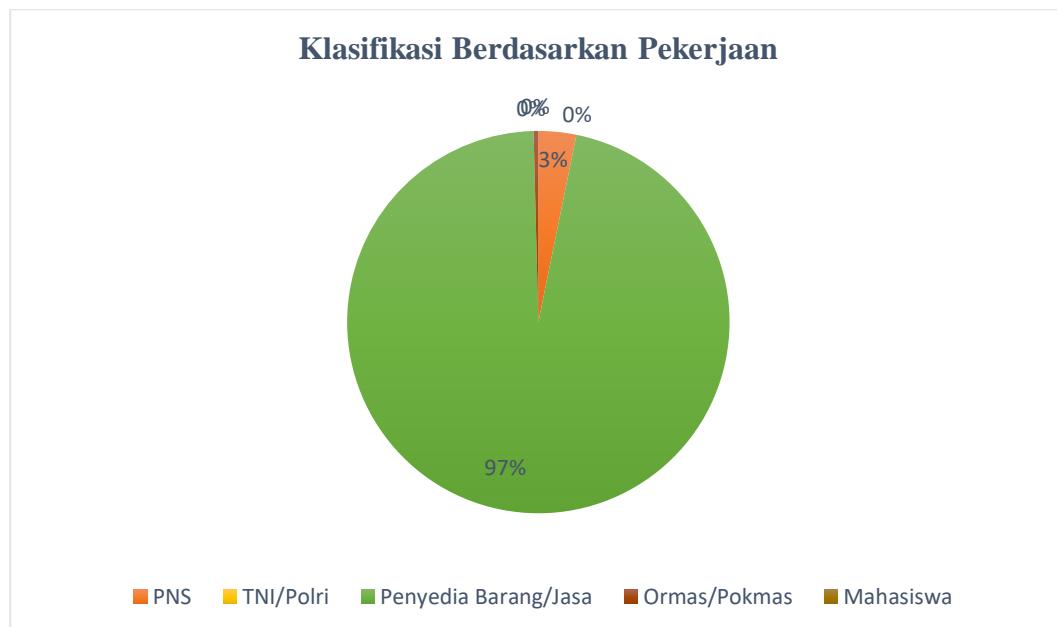


Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1, yaitu sebanyak 269 responden (53,69%). Kemudian diikuti oleh responden dengan pendidikan SMA sebanyak 225 responden (44,91%), sementara responden berpendidikan S2 hanya berjumlah 5 responden (1,20%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten berasal dari kelompok berpendidikan tinggi.

#### 4.3.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.5 Data Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan**

No	Klasifikasi Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	16	3,19%
2	TNI/Polri	0	0%
3	Penyedia Barang/Jasa	483	96,41%
4	Ormas/Pokmas	2	0,40%
5	Mahasiswa	0	0%



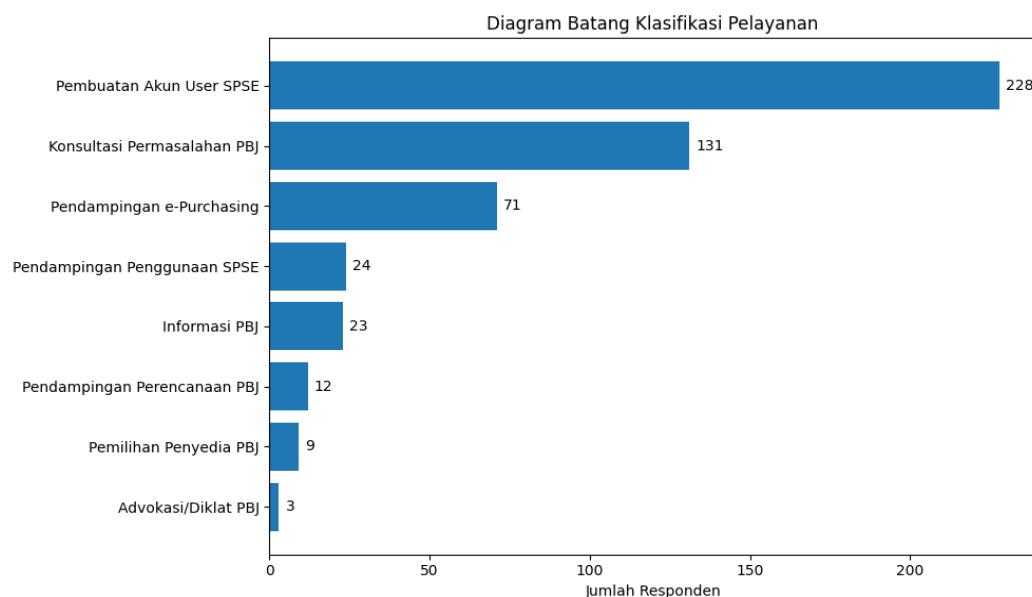
**Gambar 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan responden yang disurvei adalah PNS sebanyak 1 responden (0,21%), Penyedia Barang/Jasa 478 responden (99%) dan Ormas/Pokmas 2 responden (0,42%). Hasil tersebut didapatkan dari 481 responden yang mengisi kuesioner.



#### 4.3.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



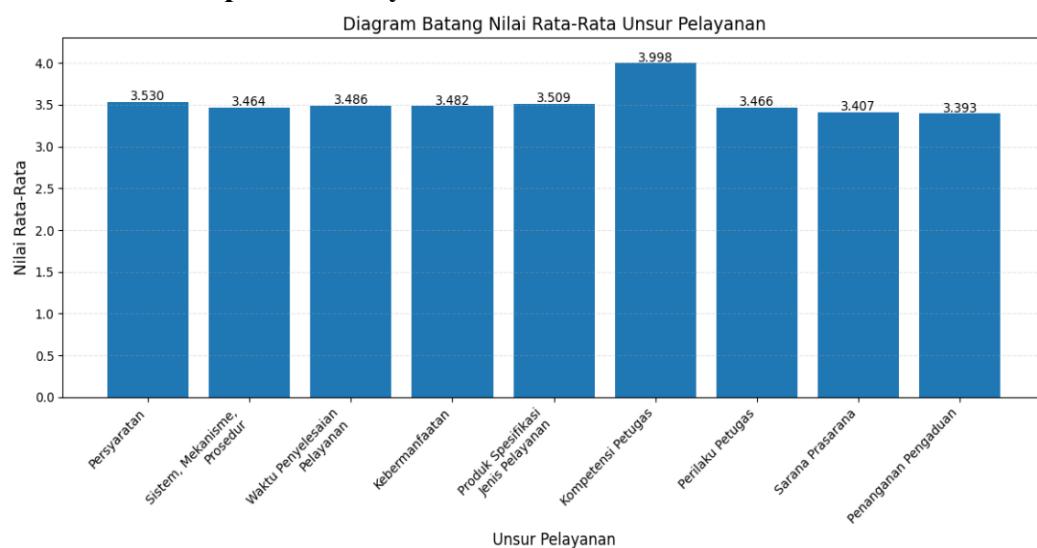
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Klasifikasi Pelayanan	Jumlah	%
1	Pembuatan Akun User SPSE	228	45,51%
2	Pelayanan konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa	131	26,15%
3	Pelayanan administratif Biro Pengadaan Barang dan Jasa	0	0%
4	Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik	24	4,79%
5	Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)	71	14,17%
6	Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa	23	4,59%
7	Pelayanan konsulasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa	12	2,40%
8	Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa	9	1,80%
9	Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa	3	0,60%



Hasil survei menunjukkan bahwa jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah Pembuatan Akun User SPSE, yaitu sebanyak 228 responden (45,51%). Layanan terbanyak berikutnya adalah konsultasi/pendampingan permasalahan Pengadaan Barang/Jasa sebanyak 131 responden (26,15%), disusul layanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing sebanyak 71 responden (14,17%). Layanan lain yang diakses antara lain konsultasi penggunaan SPSE (4,79%), pelayanan informasi PBJ (4,59%), pelayanan pemilihan penyedia (1,80%), serta konsultasi perencanaan PBJ (2,40%) dan yang terakhir Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa (0,60%). Secara keseluruhan, layanan Pembuatan Akun User SPSE merupakan layanan yang paling dominan digunakan oleh responden.

#### 4.3.5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



Gambar 4.5 Diagram Batang Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Per Unsur

NO	UNSUR	UNSUR - UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
1	U1	Persyaratan	3,53	Baik
2	U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,46	Baik
3	U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,49	Baik
4	U4	Kebermanfaatan	3,48	Baik
5	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	Baik
6	U6	Kompetensi Petugas	3,99	Sangat Baik
7	U7	Perilaku Petugas	3,47	Baik
8	U8	Sarana Prasarana	3,41	Baik
9	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	Baik
NILAI RATA – RATA UNSUR			3,52	Baik
TOTAL NILAI			88,09	501 Responden



Jumlah responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten adalah 481 (empat ratus delapan puluh satu) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan 3,52 masuk dalam kategori “BAIK” dengan nilai rata-rata perunsur sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Nilai Unsur Terbesar dan Terkecil**

NO	GRADE UNSUR	NILAI	UNSUR	KETERANGAN
1	Terkecil	3,40	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2	Terbesar	3,99	U6	Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil penilaian unsur pelayanan, unsur dengan nilai tertinggi adalah Kompetensi Petugas (3,99). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai kemampuan, pengetahuan, dan profesionalitas petugas sudah sangat baik dan menjadi aspek yang paling memuaskan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten.

Sebaliknya, unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,40). Meskipun masih berada dalam kategori baik, nilai ini menggambarkan bahwa mekanisme pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih responsif dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pengguna layanan.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, namun penguatan pada unsur dengan nilai terendah tetap perlu dilakukan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Adapun nilai dari Survei Kepuasan Masyarakat Terdapat pada **lampiran 3**.

#### 4.5. Analisis Data

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,52) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Nilai rata-rata semua unsur**

NO	UNSUR	NRR	PENJELASAN
1	Persyaratan	3,53	Nilai rerata unsur Persyaratan memang diatas rerata semua unsur.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,46	Nilai rerata unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.



NO	UNSUR	NRR	PENJELASAN
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,49	Nilai rerata unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.
4	Kebermanfaatan	3,48	Nilai rerata unsur Kebermanfaatan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Pelayanan dengan standar)	3,51	Nilai rerata unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.
6	Kompetensi Petugas	3,99	Nilai rerata unsur Kompetensi Petugas merupakan nilai tertinggi diantara unsur yang lain, sehingga menjadi satu satunya unsur yang ada dalam kategori pelayanan sangat baik.
7	Perilaku Petugas	3,47	Nilai rerata unsur Perilaku Petugas di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.
8	Sarana Prasarana	3,41	Nilai rerata unsur Sarana Prasarana memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	Nilai rerata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memang di bawah nilai rerata semua unsur, akan tetapi unsur tersebut masih dalam kategori kualitas pelayanan baik.



## Bab V

### Kesimpulan dan Rekomendasi

#### 5.1. Kesimpulan

Hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan Survei SKM telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Survei SKM Tahun 2025, dilaksanakan pada 501 responden Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten, dengan responden laki-laki sebanyak 80% sedangkan responden perempuan sebanyak 19% dengan tingkat pendidikan sebanyak 53% adalah S1 dan profesi terbanyak adalah Penyedia Barang/Jasa sebanyak 96,41% kemudian umur paling banyak 31 s/d 40 Tahun sebanyak 72%.
3. Pelaksanaan SKM yang secara umum menunjukkan hasil yang “BAIK”, yaitu nilai rata-rata tertimbang SKM 3,52 atau nilai SKM 88,09. Dapat disimpulkan pelanggan puas dengan pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten.
4. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, Satu unsur pelayanan masuk dalam kategori “SANGAT BAIK” yaitu Kompetensi Petugas
5. Nilai IKM terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata perunsur sebesar 3,40. Responden merasa bahwa perlu peningkatan terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Banten

#### 5.2. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian agar nilai bisa menjadi “SANGAT BAIK”. Adapun rekomendasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat yaitu diperlukan adanya solusi untuk Meningkatkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN**

**Lampiran 1  
Kuesioner Survei Kepuasan  
Masyarakat**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
(Pengguna Layanan SPSE)  
Biro Pengadaan Barang/Jasa dan LPSE  
Sekretariat Daerah Provinsi Banten

---

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  
 13.00 - 17.00\*

---

**PROFIL RESPONDEN**

Nama Responden : .....  
Jenis Kelamin : L P  
Usia Responden : 20-30 Tahun 31-40 Tahun 41-50 Tahun 41-50 Tahun  
Tahun Penerima Layanan : 2024 2025  
No Whatsapp : .....  
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3  
Pekerjaan : PNS TNI/POLRI Penyedia Barang/Jasa Ormas/Pokmas  
Domisili : Provinsi Banten Diluar Provinsi Banten  
Jenis Layanan yang diterima :  
 Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa  
 Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa  
 Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)  
 Pembuatan Akun User SPSE  
 Pelayanan konsultasi/pendampingan/pembinaan Pengadaan Barang/Jasa  
 Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik  
 Layanan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa  
 Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa  
 Layanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa  
 Layanan pengadaan barang/jasa (Tender)  
 Layanan Pengaduan Pengadaan barang/jasa

## II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

<p>1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam memahami dan memenuhi persyaratan layanan?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait perilaku petugas pelayanan (keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi dan kedisiplinan) selama proses pelayanan?</p> <p>a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jenis layanan dan kualitas hasil layanan dengan yang Bapak/Ibu butuhkan?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan baik secara tatap muka maupun daring?</p> <p>Untuk Pelayanan Tatap Muka</p> <p>1. Ketersediaan ruang tunggu tamu 2. Kenyamanan ruang tunggu tamu 3. Ketersediaan akses internet di ruang tunggu pelayanan</p>	
<p>3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemudahan proses selama pelayanan berlangsung?</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>Untuk Pelayanan Daring</p> <p>1. Kelancaran akses aplikasi web 2. Fitur pada sistem pelayanan online mudah digunakan/user friendly</p>	
<p>4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan?</p> <p>a. Tidak Tepat Waktu b. Kurang Tepat Waktu c. Tepat Waktu d. Sangat Tepat Waktu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, saran dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi?</p> <p>a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan, saran dan masukan?</p> <p>a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan ini?</p> <p>Skala 4 = Tidak Skala 1 = Ya</p> <p>Jika YA Berikan detail pungutan tersebut :</p>	<p>1 4</p>		

Saran/Kritik dan masukan terkait pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dan LPSE :

.....

.....

.....

.....

.....

# Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa dan LPSE Provinsi Banten Tahun 2025

Kami mengundang Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman saat menggunakan layanan serta berinteraksi dengan petugas kami.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk melakukan penilaian atas pelayanan yang kami selenggarakan pada periode Juli 2024 s.d Juli 2025

Survei ini dapat diselesaikan dalam waktu kurang lebih 10 menit. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu sampaikan akan dijaga kerahasiaannya. Hasil survei ini akan digunakan secara eksklusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depannya

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

---

1. Email \*

---

## 2. Jenis Layanan

*Catatan :*

*Pilihlah salah satu layanan yang anda terima pada periode Juli 2024 s.d Juli 2025.*

*jika anda menerima lebih dari satu layanan anda dapat mengulangi pengisian survey kembali dengan memilih layanan yang dinilai.*

*Tandai satu oval saja.*

- Pelayanan konsultasi/pendampingan perencanaan Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan pemilihan Penyedia Barang/Jasa
- Pelayanan konsultasi/pendampingan e-Purchasing (e-katalog dan toko daring)
- Pembuatan Akun User SPSE
- Pelayanan konsultasi/pendampingan/pembinaan Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan konsultasi/pendampingan penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik
- Layanan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan informasi Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan Advokasi/Pembinaan/Diklat Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan pengadaan barang/jasa (Tender)
- Pelayanan Pengaduan Pengadaan barang/jasa

## PROFIL RESPONDEN

### 3. Nama Responden \*

---

---

---

---

---

---

4. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki - Laki

Perempuan

5. Usia Responden \*

*Tandai satu oval saja.*

20 - 30 Tahun

31 - 40 Tahun

41 -50 Tahun

51 - 60 Tahun

6. Tahun Menerima Layanan \*

*Tandai satu oval saja.*

2024

2025

7. Tanggal Menerima Layanan \*

---

*Contoh: 7 Januari 2019*

8. Jam Menerima Layanan \*

---

*Contoh: 8.30*

9. No Whatsapp \*

---

---

---

---

---

---

10. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

- PNS
- TNI/Polri
- Penyedia Barang/Jasa
- Ormas/Pokmas
- Mahasiswa

11. Domisili \*

*Tandai satu oval saja.*

- Provinsi Banten
- Diluar Provinsin Banten

12. Pendidikan Terakhir \*

*Tandai satu oval saja.*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Dasar Hukum Standar Layanan Publik LKPP yaitu [Keputusan Gubernur Banten Nomor 5.2.3.3/Kep.268-Huk/2023 Tentang SOP Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Banten](#)

Pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yang dibagi kedalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1 = Tidak Baik, diberi nilai persepsi 1
- 2 = Kurang Baik, diberi nilai persepsi 2
- 3 = Baik, diberi nilai persepsi 3
- 4 = Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

**13. Aspek Persyaratan\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam memahami dan memenuhi persyaratan layanan?

(Standar: Persyaratan jelas dan tidak berlebihan)

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Mudah

---

**14. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan\***

\*

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jenis layanan dan kualitas hasil layanan dengan yang Bapak/Ibu butuhkan?

(Standar: Jenis layanan sesuai dengan publikasi)

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Sesuai

---

15. **Aspek Sistem, Mekanisme, Prosedur\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemudahan proses selama pelayanan berlangsung?

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Mudah

---

16. **Aspek Waktu Penyelesaian\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan?

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Tepat Waktu

---

17. **Aspek Kompetensi Pelaksana\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, saran dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi?

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Mampu

---

18. **Aspek Biaya/Tarif\***

\*

Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan ini?

Skala :

4 = Tidak

1 = Ya

*Tandai satu oval saja.*

4

1

19. (Opsional: Jika ya, berikan detail pungutan tersebut)

---

---

---

---

---

---

20. **Aspek Perilaku Pelaksana\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait perilaku petugas pelayanan (keramahan, kesopanan, kemampuan berkomunikasi dan kedisiplinan) selama proses pelayanan?

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

Tida     Sangat Baik

21. **Aspek Sarana dan Prasarana\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan baik secara tatap muka maupun daring?

Untuk Pelayanan Tatap Muka

1. Ketersediaan ruang tunggu tamu
2. Kenyamanan ruang tunggu tamu
3. Ketersediaan akses internet di ruang tunggu pelayanan

Untuk Pelayanan Daring

1. Kelancaran akses aplikasi web
2. Fitur pada sistem pelayanan online mudah digunakan/user friendly

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Tida     Sangat Baik

---

22. **Aspek Penanganan Pengaduan\***

\*

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan, saran dan masukan?

*Tandai satu oval saja.*

1    2    3    4

---

Sangat     Sangat Cepat dan Tepat

---

23. Kritik dan Saran terhadap layanan kami \*

---

---

---

---

---



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN**

## **Lampiran 2**

# **Kuesioner Yang Telah Terisi Oleh Responden**



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN**

## **Lampiran 3**

# **Nilai Dari Survei Kepuasan Masyarakat**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN  
TAHUN 2025**

**NILAI IKM**

**88,09**

**NAMA LAYANAN : PEMBUATAN AKUN USER SPSE**

**RESPONDEN**

JUMLAH	: 501 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 404 Orang P = 97 Orang
PENDIDIKAN	: SD = 0 Orang
	SMP = 1 Orang
	SMA = 225 Orang
	S1 = 269 Orang
	S2 = 6 Orang
	S3 = 0 Orang

Periode Survei = Oktober s/d Desember 2025

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



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BANTEN**

**Lampiran 4**

**Dokumentasi Kegiatan Penyusunan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Tahun 2025**

## Dokumentasi Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2025



