



PEMERINTAH  
KABUPATEN BANYUMAS



LAPORAN  
HASIL  
SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT

# 2019

BAGIAN LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA  
SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS

Jl. Kabupaten No. 1 Purwokerto 53115  
Telp. (0281) 636005, 636006 - Telex. 25642 - Fax. 635332

<http://balapan.banyumaskab.go.id//site>  
email : [balapan@banyumaskab.go.id](mailto:balapan@banyumaskab.go.id)

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Executive Summary	iii
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Metode	3
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	3
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	3
Bab II Analisis	4
Bab III Penutup	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	12



## **KATA PENGANTAR**

**Pardiyono, SH** (Kepala Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa  
Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas)



Dengan menyebut nama Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas Tahun 2019 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa serta evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas sebagai salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan metode kuesioner.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan ini, semoga bermanfaat bagi kita semua.

Purwokerto, 31 Desember 2019

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Unit Pelayanan Publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan wujud kepatuhan Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada peraturan tersebut.

Berdasarkan hasil survei, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,37**, Nilai SKM setelah dikonversi sebesar **84,27**, Nilai Mutu Pelayanan "**B**", dan Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam Kategori "**BAIK**", secara umum pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat, namun demikian ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian serius untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan antara lain dengan meningkatkan perhatian pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara berkala. Semua alternatif solusi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat.

Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi dengan serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah.

Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pemerintah Kabupaten Banyumas telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini yang salah satunya dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **C. METODE**

Dalam melakukan survei, Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas 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.

Kuesioner yang digunakan mengacu pada kuesioner sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berupa Kuesioner Online menggunakan *Google Formulir* (<https://bit.ly/39RXJ2W>).

### **D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Tim SKM terdiri dari di dari Para Kepala Sub Bagian dan Pengelola Pengadaan Barang/Jasa di Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas.

### **E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Pelaksanaan SKM Tahun 2019 dimulai pada Bulan Nopember 2019 dan berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 dengan menutup menu tanggapan pada aplikasi Google *Google Formulir* (<https://bit.ly/39RXJ2W>).

## BAB II ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas akan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara konsisten dengan melakukan perbaikan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

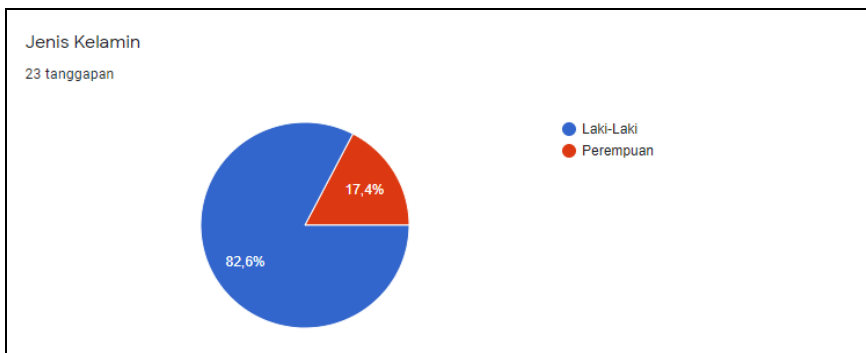
Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas dapat diuraikan sebagai berikut :

### A. Jenis Layanan

1. Jenis Layanan yang diterima (PPK, Pejabat Pengadaan, PPTK)
  - a. Permohonan Proses Tender
  - b. Penyelenggaraan Rapat Persiapan Pengadaan (RPP)
  - c. Penyelenggaraan Rapat Pemberian Penjelasan/Aanwizing
  - d. Penerbitan Sertifikat Elektronik
  - e. Registrasi Hak Akses LPSE
  - f. Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)
2. Jenis Layanan yang diterima (Penyedia Barang/Jasa)
  - a. Penyelenggaraan Pemberian Penjelasan/Aanwizing
  - b. Pelaksanaan Klarifikasi Dokumen Penawaran/Dokumen Kualifikasi
  - c. Penerbitan Sertifikat Elektronik
  - d. Registrasi Hak Akses LPSE
  - e. Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa
  - f. Agregasi Data Penyedia Barang/Jasa
  - g. Perubahan Data Penyedia Barang/Jasa
  - h. Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)

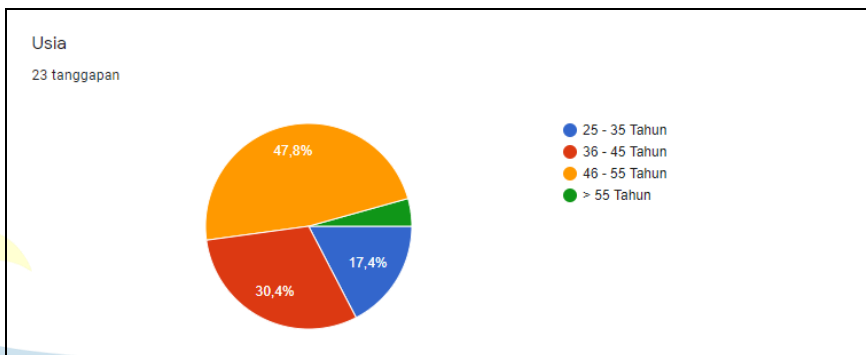
### B. Analisa Deskripsi Responden

1. Jenis Kelamin
  - Laki-Laki : 19
  - Perempuan : 4
  - Jumlah Total : 23



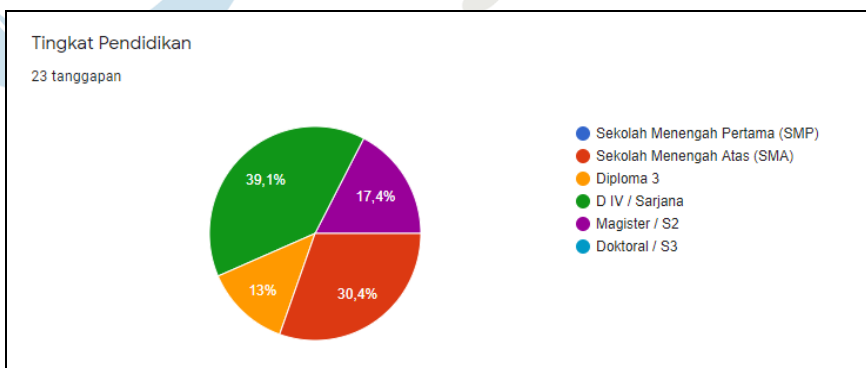
## 2. Rentang Usia

- 25 - 35 Tahun : 5
- 36 - 45 Tahun : 7
- 46 - 55 Tahun : 11
- > 55 Tahun : 1



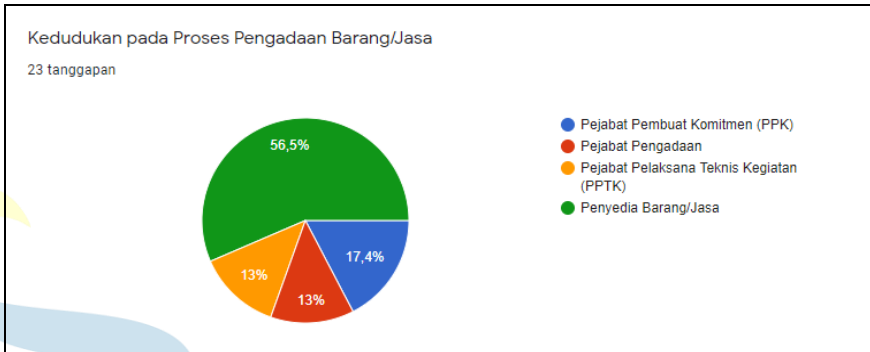
## 3. Tingkat Pendidikan

- SMP : 0
- SMA : 7
- Diploma 3 : 3
- D IV/Sarjana : 9
- Magister/S2 : 4
- Doktoral/S3 : 0



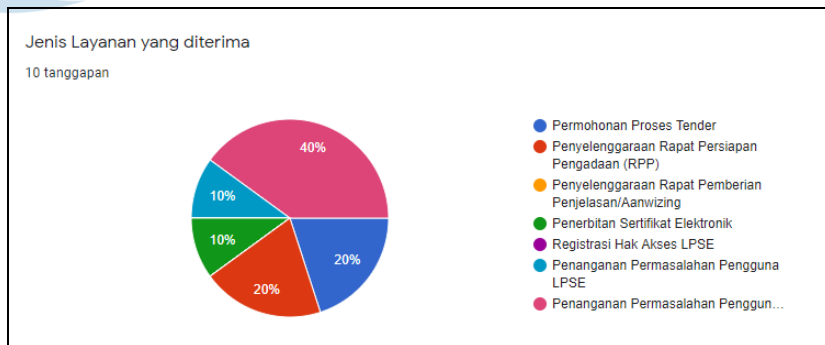
#### 4. Kedudukan pada Proses Pengadaan Barang/Jasa

- Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) : 4
- Pejabat Pengadaan : 3
- Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) : 3
- Penyedia Barang/Jasa : 13

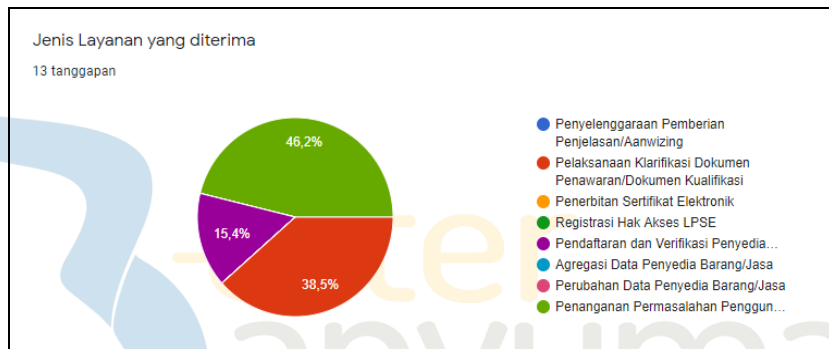


#### 5. Jenis Layanan yang diterima

- a. PPK, Pejabat Pengadaan, PPTK
- 1) Permohonan Proses Tender : 2
  - 2) Penyelenggaraan Rapat Persiapan Pengadaan (RPP) : 2
  - 3) Penyelenggaraan Rapat Pemberian Penjelasan/Aanwizing : 0
  - 4) Penerbitan Sertifikat Elektronik : 1
  - 5) Registrasi Hak Akses LPSE : 1
  - 6) Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE : 4



- b. Penyedia Barang/Jasa
  - 1) Penyelenggaraan Pemberian Penjelasan/Aanwizing : 0
  - 2) Pelaksanaan Klarifikasi Dokumen Penawaran/Dokumen Kualifikasi : 5
  - 3) Penerbitan Sertifikat Elektronik : 0
  - 4) Registrasi Hak Akses LPSE : 0
  - 5) Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa : 2
  - 6) Agregasi Data Penyedia Barang/Jasa : 0
  - 7) Perubahan Data Penyedia Barang/Jasa : 0
  - 8) Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi) : 6



### C. Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil survei, dari 14 (empat belas) layanan yang ada di Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Banyumas, baru 7 (tujuh) layanan yang dapat diperoleh gambaran tingkat kepuasan penggunaannya, sedangkan 7 (tujuh) layanan lainnya belum.

Hasil pengolahan data survei terhadap 7 (tujuh) layanan yaitu :

1. PPK, Pejabat Pengadaan, PPTK
  - a. Permohonan Proses Tender

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50
U3	Waktu Penyelesaian	2,50
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00

U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	2,50

b. Penyelenggaraan Rapat Persiapan Pengadaan (RPP)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,50
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
U6	Kompetensi Pelaksana	4,00
U7	Perilaku Pelaksana	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,50

c. Penerbitan Sertifikat Elektronik

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00
U3	Waktu Penyelesaian	3,00
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,00

d. Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,20
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40

U3	Waktu Penyelesaian	3,40
U4	Biaya/Tarif	3,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80
U9	Sarana dan Prasarana	3,20

## 2. Penyedia Barang/Jasa

### a. Pelaksanaan Klarifikasi Dokumen Penawaran/Dokumen Kualifikasi

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,40
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,20
U3	Waktu Penyelesaian	3,20
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80
U9	Sarana dan Prasarana	3,00

### b. Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00
U3	Waktu Penyelesaian	2,50
U4	Biaya/Tarif	3,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50
U9	Sarana dan Prasarana	3,00

c. Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50
U3	Waktu Penyelesaian	3,33
U4	Biaya/Tarif	3,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83
U9	Sarana dan Prasarana	3,33

Berdasarkan pengolahan data dari 7 (tujuh) layanan tersebut diatas, diperoleh hasil bahwa Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	NRR (Konversi)
U1	Persyaratan	82,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,50
U3	Waktu Penyelesaian	76,55
U4	Biaya/Tarif	94,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,21
U6	Kompetensi Pelaksana	86,07
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,19
U9	Sarana dan Prasarana	76,90

Dari Tabel diatas, dapat dilihat bahwa ada unsur pelayanan termasuk dalam kategori **“Sangat Baik”** (88,31 - 100) yaitu unsur **“Biaya/Tarif”** dan **“Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”**, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori **“Baik”** (76,61 - 88,30) yaitu **“Persyaratan”**, **“Sistem, Mekanisme dan Prosedur”**, **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”**, **“Kompetensi Pelaksana”**, **“Perilaku Pelaksana”** dan **“Sarana dan Prasarana”**, sedangkan unsur **“Waktu Penyelesaian”** masuk dalam Kategori **“Kurang Baik”**.



Dari hasil pengolahan data tersebut, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas 7 (tujuh) layanan yang diberikan oleh Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Banyumas tercantum pada Tabel di bawah ini :

No.	Unsur Pelayanan	IKM	IKM (Konversi)
1	Permohonan Proses Tender	3,22	80,56
2	Penyelenggaraan Rapat Persiapan Pengadaan (RPP)	3,72	93,06
3	Penerbitan Sertifikat Elektronik	3,22	80,56
4	Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)	3,40	85,00
5	Pelaksanaan Klarifikasi Dokumen Penawaran/Dokumen Kualifikasi	3,40	85,00
6	Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia Barang/Jasa	3,11	77,78
7	Penanganan Permasalahan Pengguna LPSE (Konsultasi)	3,52	87,96

Sehingga, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Banyumas Tahun 2019 sebesar **3,37**, Nilai SKM setelah dikonversi sebesar **84,27**, Nilai Mutu Pelayanan “**B**”, dan Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam Kategori “**BAIK**”.

## BAB III PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas, Nilai Persepsi masuk dalam Kategori **3**, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,37**, Nilai SKM setelah dikonversi sebesar **84,27**, Nilai Mutu Pelayanan "**B**", dan Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam Kategori "**BAIK**".

Secara umum, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas yang diwakili oleh 9 (sembilan) unsur pelayanan, telah dilaksanakan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat unsur pelayanan yang masuk pada kategori "**KURANG BAIK**" dengan nilai **76,55** yaitu unsur "*Waktu Penyelesaian*".

Dapat dilihat pula bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan oleh Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2019 ini belum dapat menampung seluruh instrumen survei, seperti belum semua layanan terisi oleh tanggapan responden serta jumlah responden yang masih sedikit.

### B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perlu untuk lebih memperhatikan unsur pelayanan yang masuk dalam kategori "Kurang Baik";
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan Unit Pelayanan dengan memberikan **Porsi Anggaran** sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;

3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan agar dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman ke diklat-diklat di bidang pelayanan maupun dengan pembinaan oleh Kepala Perangkat Daerah;
4. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka instansi pelayanan agar menyebarluaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;
5. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka SKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil SKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2019 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas.