



ESA HILANG

DUA TERBILANG

PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI



LAPORAN HASIL EVALUASI DAN TINDAK LANJUT TERHADAP SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

TAHUN 2022

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

KOTA TEBING TINGGI

DAFTAR ISI

I. LATAR BELAKANG	3
II. MAKSUD DAN TUJUAN	3
III. MANFAAT	3
IV. METODE	3
V. LAPORAN EVALUASI	4

I. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam sukses atau tidaknya sebuah pelayanan publik dalam memberikan pelayanan prima pada penggunanya. Melihat pentingnya hal tersebut, LPSE Kota Tebing Tinggi mengadakan sebuah Survey bernama Survey Pengguna Layanan dan Survey Kepuasan Pengguna, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari beberapa hal ;

- Kepuasan terhadap media penyampaian permasalahan
- Kepuasan terhadap kecepatan penanganan permasalahan
- Kepuasan terhadap kualitas penyelesaian permasalahan
- Kepuasan terhadap kesesuaian penyelesaian

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Laporan Kepuasan Pengguna dimaksudkan sebagai tolok ukur bagi LPSE Kota Tebing Tinggi untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan selanjutnya

III. MANFAAT

Manfaat survey pengguna layanan dan kepuasan pengguna diantaranya:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan
3. Sebagai acuan perbaikan kinerja
4. Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pelanggan

IV. METODE

Metode penilaian dilakukan dengan cara menyiapkan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan pengguna antara lain data pengguna, pelayanan, pemberian informasi, dan penanganan masalah dalam bentuk jawaban pilihan untuk memudahkan pengguna dalam memberikan penilaian dan komentar tambahan atau saran untuk meningkatkan pelayanan.

Adapun survey kepuasan pengguna dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan formulir kuisisioner pada saat pengguna datang ke kantor LPSE Kota Tebing Tinggi
2. Kunjungan langsung kepada pengguna
3. Menitipkan formulir kuisisioner melalui alamat pengguna

V. LAPORAN EVALUASI

A. LAPORAN EVALUASI PENGGUNA LAYANAN BULAN JANUARI-JUNI 2022

Hasil evaluasi pengguna Layanan pada LPSE Kota Tebing Tinggi yang dilaksanakan selama Januari-Juni 2022 dengan responden sebanyak 30 orang yang terdiri dari :

1. Penyedia sebanyak 8 perusahaan
2. PPK sebanyak 7 orang
3. Pokja sebanyak 15 orang.

Berdasarkan hasil rekapitulasi Lembar Evaluasi Pengguna Layanan, hasil yang didapatkan sebagai berikut:

No	Item	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	Metode Penyampaian Permasalahan	-	-	1	24	5
2	Kepuasan Terhadap Kecepatan Penanganan Permasalahan	-	-	-	23	7
3	Tentang Kualitas Cara Penyelesaian Permasalahan	-	-	2	22	6
4	Keramahan Petugas Helpdesk	-	-	-	22	8
5	Informasi yang diberikan	-	-	1	20	9
6	Ketepatan Waktu Pelayanan	-	-	-	23	7
7	Kualitas Pelayanan	-	-	2	18	10
8	Tingkat Kepuasan Terhadap Kesesuaian Layanan dengan Permintaan	-	-	1	18	11
	Total	0	0	7	170	63
		0%	0%	3%	71%	26%



Dari data tersebut diatas, terdapat 71% pengguna layanan yang memuaskan terhadap penanganan masalah pada LPSE Kota Tebing Tinggi. Terdapat beberapa catatan dari pengguna yakni :

1. Pelayanan yang sudah baik ini agar dipertahankan.
2. Penambahan personil pengelola helpdesk agar ditingkatkan untuk menunjang penyelesaian masalah agar lebih cepat
3. Sangat memuaskan
4. Pelayanan LPSE Sudah sangat bagus

B. TINDAK LANJUT EVALUASI PENGGUNA LAYANAN

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, maka LPSE TEBING TINGGI akan melakukan beberapa hal yakni :

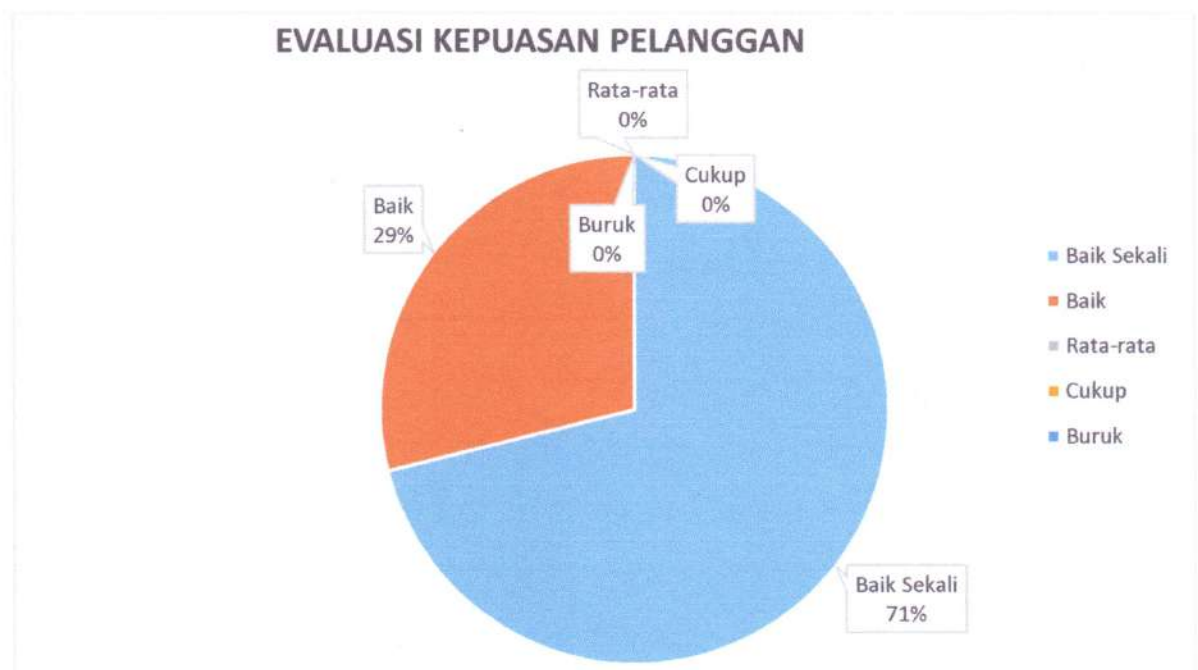
1. Mempertahankan kinerja baik dari Pengelola Helpdesk
2. Mempertimbangkan untuk melakukan penambahan personil Helpdesk
3. Meningkatkan Kompetensi Pengelola Helpdesk melalui Bimbingan Teknis, Sosialisasi, atau Workshop yang berkaitan dengan Penanganan Masalah pada LPSE.

C. LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

Evaluasi Kepuasan Pengguna pada LPSE Kota Tebing Tinggi yang dilaksanakan pada Bulan Januari-Juni 2022 sebanyak 30 Responden yang terdiri dari 8 Penyedia, 7 PPK, dan 15 Pokja .Berdasarkan hasil rekapitulasi Lembar Evaluasi Kepuasan Pengguna diperoleh data sebagai berikut yakni :

No	Item	Baik Sekali	Baik	Rata-rata	Cukup	Buruk
1	Waktu Pengiriman	18	12	-	-	-
2	Mutu Produk	22	8	-	-	-
3	Mutu Layanan	24	6	-	-	-
	Total	64	26	0	0	0
		71%	29%	0%	0%	0%

Hasil Evaluasi diatas menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPSE Kota Tebing Tinggi berada diangka 71%.



D. TINDAK LANJUT EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna, maka LPSE Kota Tebing Tinggi akan mempertahankan dan semakin meningkatkan kinerja baik dari pelayanan Helpdesk sehingga mutu penyelesaian masalah dapat semakin disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan oleh LKPP.

Tebing Tinggi, 28 Juni 2022
Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Kota Tebing Tinggi

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KOTA" at the top and "TEBING TINGGI" at the bottom, separated by two small stars. In the center of the stamp, the word "SETOR" is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be "Iqbal Halim Ramadhan Nasution".

Iqbal Halim Ramadhan Nasution, S.E.
Penata Tk. I
NIP.19850603 201001 1 019