

SEMESTER II TAHUN 2024

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LKPP

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM  
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH



# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b><i>i</i></b>
<b>BAB I</b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1    Pelaksana SKM.....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
1.1    Jumlah Responden SKM.....	7
1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>15</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>15</b>
4.1    Nilai SKM PPID LKPP Tahun 2021 - 2024.....	15
4.2    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	16
4.3    Rencana Tindak Lanjut.....	17
<b>BAB V</b> .....	<b>18</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>19</b>
1.    Kuesioner.....	19
2.    Hasil Olah Data SKM.....	20
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
Tabel 2. Tabel Populasi Krejcie and Morgan .....	6
Tabel 3. Unsur Persyaratan .....	10
Tabel 4. Unsur Produk Sepesifikasi Jenis Layanan .....	10
Tabel 5. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	11
Tabel 6. Unsur Waktu Penyelesaian .....	11
Tabel 7. Unsur Biaya/Tarif .....	12
Tabel 8. Unsur Kompetensi Pelaksana .....	12
Tabel 9. Unsur Perilaku Pelaksana .....	13
Tabel 10. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	13
Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	14
Tabel 12. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.....	17

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Persentase Jenis Kelamin responden SKM .....	7
Grafik 2. Kelompok Usia responden SKM PPID .....	8
Grafik 3. Kelompok Pekerjaan responden SKM PPID.....	8
Grafik 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur .....	9
Grafik 5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat PPID LKPP .....	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Umum (BHU) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi layanan PPID untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- Nota Dinas dari Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum nomor 6455/Ses.3/03/2024 tanggal 4 Maret 2024 hal Penyampaian Tautan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 2024.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan PPID yang telah diberikan oleh LKPP.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan PPID.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada layanan PPID LKPP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana SKM di LKPP ditetapkan melalui Keputusan Kepala LKPP Nomor 194 Tahun 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM layanan PPID menggunakan kuesioner secara daring melalui tautan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan PPID. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM PPID LKPP yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **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;
3. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. **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;
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan *google form* pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan terkumpul secara tersistem pada *spreadsheet* yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Agustus 2024
2.	Pengumpulan Data	Agustus - November 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada PPID LKPP berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada PPID LKPP dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 28 orang sehingga keseluruhan jumlah populasi dijadikan sampel.

Tabel 2. Tabel Populasi Krejcie and Morgan

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

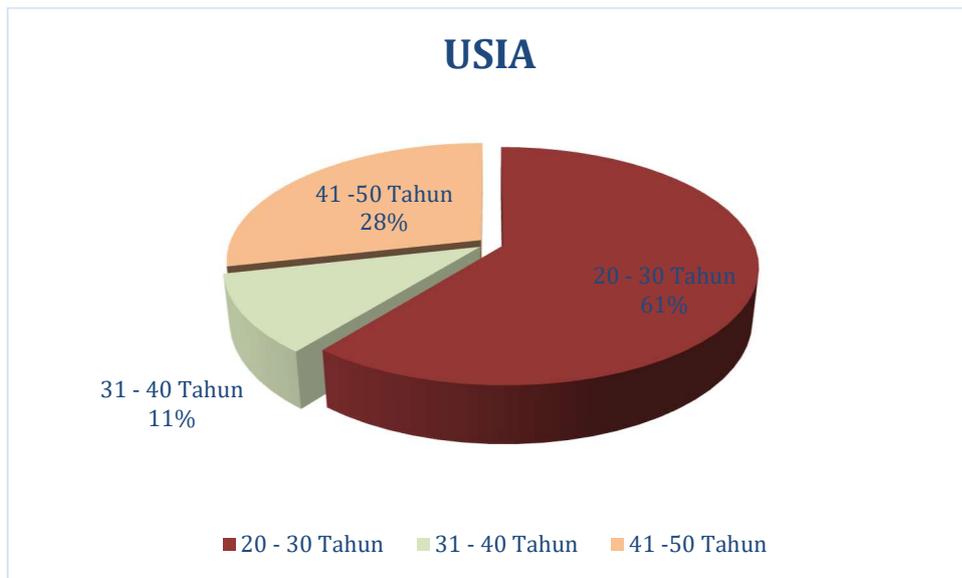
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Grafik 1. Persentase Jenis Kelamin responden SKM



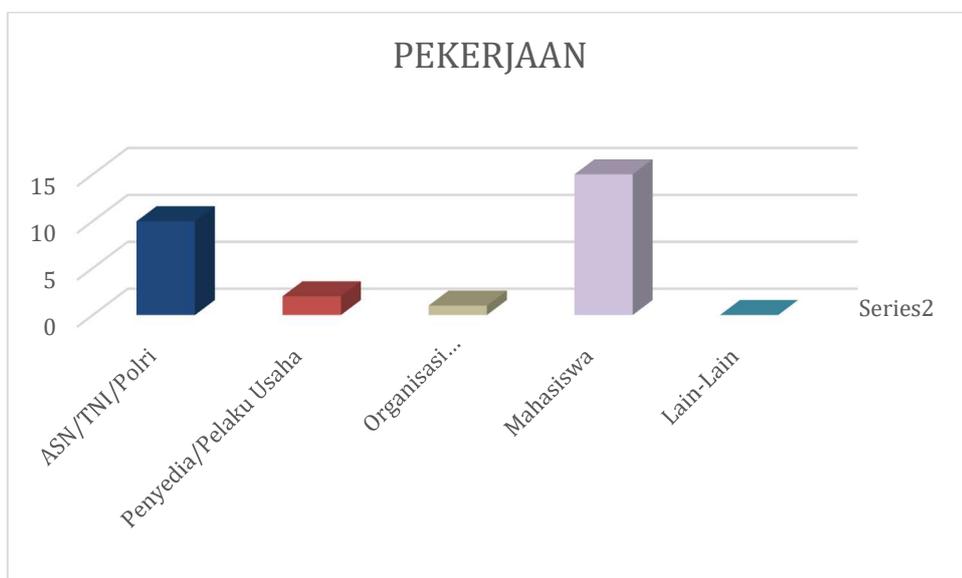
Pada grafik 2 dapat diketahui bahwa responden SKM PPID sebagian besar Perempuan yaitu sebanyak 16 orang atau sekitar 57%, sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 12 orang atau sekitar 43%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan PPID mayoritas adalah Perempuan.

Grafik 2. Kelompok Usia responden SKM PPID



Grafik 3 menggambarkan pemetaan usia responden SKM layanan PPID. Mayoritas responden berasal dari kategori usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 17 orang atau 61%, disusul dengan kategori usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 28%, dan paling sedikit responden dari rentang usia 31-40 tahun yaitu 3 orang atau 11%.

Grafik 3. Kelompok Pekerjaan responden SKM PPID



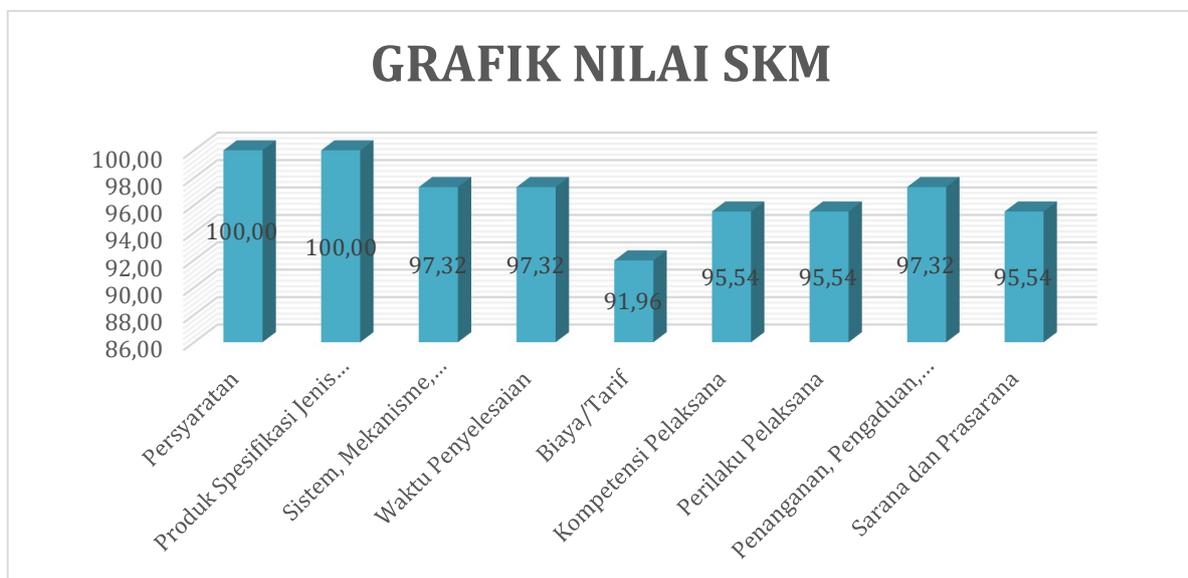
Berdasarkan grafik 4, kelompok ASN/TNI/POLRI mendominasi jumlah responden dengan total 17 orang atau sebesar 57%. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor pemerintahan dan keamanan. Pada urutan berikutnya, dengan jumlah responden masing-masing 4 orang atau sebesar 13% terdiri dari Penyedia/Pelaku Usaha serta

Mahasiswa. Hal ini menunjukkan keterlibatan cukup signifikan dari sektor bisnis dan sektor akademisi. Organisasi/Kelompok Masyarakat menempati urutan berikutnya dengan jumlah responden sebanyak 3 orang atau sebesar 10%. Kelompok lain-lain memiliki jumlah responden paling sedikit, yakni 2 orang atau 7%.

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

Pengolahan data SKM menggunakan tabulasi ms. excel. Adapun hasil yang diperoleh dari olah data SKM adalah sebagai berikut :

Grafik 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data dari grafik di atas, Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjadi komponen dengan nilai tertinggi, yaitu 100. Hal ini mengindikasikan bahwa responden sangat setuju bahwa layanan PPID memiliki prosedur yang jelas. Setara dengan nilai Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, menunjukkan bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan PPID yang ada dianggap memadai oleh para responden.

Unsur yang memperoleh nilai terkecil 91,96 persen adalah unsur Biaya/tarif yaitu terkait Biaya dalam memperoleh informasi publik, hal ini menunjukkan bahwa masih ada responden yang mengisi pelayanan informasi publik di LKPP berbiaya. Hal ini menjadi masukan untuk LKPP untuk melakukan publikasi bahwa permohonan informasi publik di LKPP tidak berbiaya.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa aspek Persyaratan serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan kepuasan tertinggi, sementara kompetensi Biaya/Tarif

merupakan unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk peningkatan layanan di masa mendatang

Adapun nilai rincian dari masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Unsur Persyaratan

Tabel 3. Unsur Persyaratan

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>100%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden, sejumlah 100 persen responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan sudah sangat sesuai.

### 1.2.2 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Tabel 4. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>100%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa seluruh responden bahwa produk pelayanan yang dipublikasikan dengan pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai.

### 1.2.3 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 5. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

<b>Sangat Mudah</b>	<b>96%</b>
<b>Mudah</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Mudah</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Mudah</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden sebesar 96% responden menyatakan bahwa prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan PPID sangat mudah dan 4% responden menyatakan prosedur layanan PPID mudah.

### 1.2.4 Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 6. Unsur Waktu Penyelesaian

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>96%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden sebesar 96% responden menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan sudah sesuai, dan 4% responden menyatakan kurang sesuai.

### 1.2.5 Unsur Biaya/Tarif

Tabel 7. Unsur Biaya/Tarif

<b>Ya</b>	<b>89%</b>
<b>Tidak</b>	<b>11%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden sebanyak 89% menyatakan tidak pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan PPID. Sedangkan 11% responden menjawab pernah dipungut biaya. Perlu dipastikan kembali perihal tersebut mengingat layanan PPID yang dilakukan melalui sistem aplikasi.

### 1.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Unsur Kompetensi Pelaksana

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>92%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden sebanyak 92% menyatakan kecepatan respon dari aplikasi sistem pelayanan PPID sangat sesuai, 4% responden menyatakan kurang sesuai dan 4% responden menyatakan tidak sesuai.

### 1.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana

Tabel 9. Unsur Perilaku Pelaksana

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>92%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebanyak 92% responden menyatakan bahwa kemudahan atau kenyamanan penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan sangat sesuai, 4% responden menyatakan kurang sesuai dan 4% responden menyatakan tidak sesuai.

### 1.2.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 10. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>96%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sebanyak 96% responden menyatakan layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia tsangat sesuai, 4% responden menyatakan tidak sesuai.

### 1.2.9 Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

<b>Sangat Sesuai</b>	<b>92%</b>
<b>Sesuai</b>	<b>0</b>
<b>Kurang Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Tidak Sesuai</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kualitas sarana/ aplikasi sistem layanan sangat sesuai, yang dinyatakan oleh sebagian besar responden sebanyak 92%. Sebanyak 4% responden menyatakan kurang sesuai dan 4% responden menyatakan tidak sesuai.

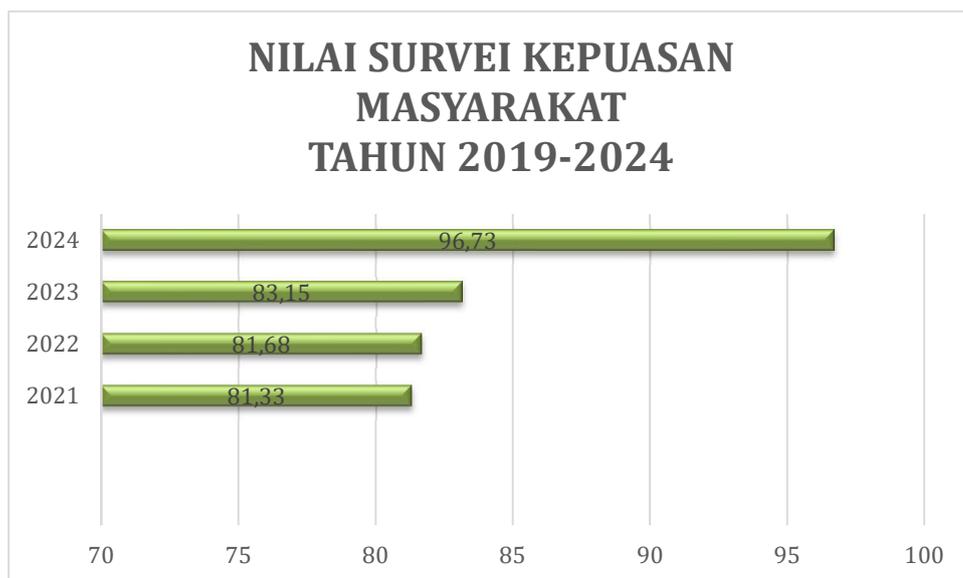
## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Nilai SKM PPID LKPP Tahun 2021 - 2024

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

Grafik 5. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat PPID LKPP



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada layanan PPID LKPP, hal tersebut menunjukkan komitmen layanan PPID untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

Peningkatan yang terjadi pada hasil SKM layanan PPID adalah dikarenakan adanya upaya perbaikan LKPP terhadap layanan PPID, antara lain:

1. Peningkatan kompetensi pelaksana layanan PPID baik PPID LKPP maupun PPID Pelaksana di Unor II yang dilakukan secara berkala setiap tahun;
2. Peningkatan sarana dan prasarana layanan PPID berupa pemutakhiran website PPID

- dengan menyediakan fitur bagi para difabel, penyediaan sarana layanan tatap muka di *lounge* LKPP, dan penyediaan pojok khusus bagi penyandang disabilitas; dan
3. Pembaruan standar layanan sesuai dengan masukan dari masyarakat.

#### 4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 100;
2. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 91,96;
3. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dengan 28 responden pada Layanan PPID LKPP tahun 2024 menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 96,73 (Sembilan enam koma tujuh puluh tiga). Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan PPID LKPP mendapatkan kategori **A** yaitu persepsi kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “menurut saya kritik dan saran terhadap lkpp semoga makin jaya dan sukses dengan adanya produk pelayanan untuk masyarakat”
- “sudah cukup baik, mungkin tambahannya ada fitur layanan chat dengan operator ppidnya biar semakin baik lagi”
- “Semoga semakin melayani publik dengan prioritas”

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

- Masih ada yang berpendapat bahwa PPID LKPP mengenakan tarif/biaya layanan walau sudah tertera pada prosedur pelayanan bahwa PPID LKPP tidak mengenakan tarif/biaya karena layanan berbasis website.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis dan masukan dari responden, beberapa langkah perbaikan kualitas pelayanan publik dan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik perlu dilakukan. Oleh karena itu, analisis ini ditindaklanjuti dengan perencanaan perbaikan. Perencanaan ini dilakukan dengan prioritas pada unsur yang memiliki hasil paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 12. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/tarif	Publikasi layanan PPID LKPP tidak dipungut biaya			√	√	Biro Humas dan Umum

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada PPID LKPP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 96,73. Nilai SKM PPID LKPP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 100;
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 91,96;
4. Rencana tindak lanjut berupa publikasi terkait bahwa layanan PPID tidak dipungut biaya/ gratis;

Jakarta, Desember 2024

**Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum**

**TTD**

Dwi Rahayu Eka Setyowati

NIP. 197601162000032001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Survei Kepuasan Masyarakat LKPP 2024 Layanan PPID

Apakah Anda Berkenan Berikan Suara Anda?  
Survei ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.  
Survei ini hanya membutuhkan waktu 5-10 menit untuk penyelesaiannya.  
Berikut data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami **jamin kerahasiaannya**.  
Masuk survei akan kami gunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Nama Kaitan  
Email \*  
Valid email  
This form is collecting emails. [Change settings](#)

Nama Responden \*  
Short answer text

Jenis Kelamin \*  
 Laki-Laki  
 Perempuan

Usia \*  
 20 - 30 Tahun  
 31 - 40 Tahun  
 41 - 50 Tahun  
 51 - 60 Tahun

Tanggal Menerima Layanan \*  
Month, day, year

Jam Menerima Layanan \*  
Time

Nomor Whatsapp \*  
Short answer text

Pekerjaan \*  
 ASN/TNI/Polri  
 Penyelenggara Usaha  
 Organisasi Masyarakat/Kelompok Masyarakat  
 Mahasiswa  
 Other...

Asal Daerah \*  
 Nangroe Aceh Darussalam (Su Kota Banda Aceh)  
 Sumatera Utara (Su Kota Medan)  
 Sumatera Selatan (Su Kota Palembang)  
 Sumatera Barat (Su Kota Padang)  
 Bengkulu (Su Kota Bengkulu)  
 Riau (Su Kota Pekanbaru)  
 Kepulauan Riau (Su Kota Tanjung Pinang)  
 Jambi (Su Kota Jambi)  
 Lampung (Su Kota Bandar Lampung)  
 Bangka Belitung (Su Kota Pangkal Pinang)  
 Kalimantan Barat (Su Kota Pontianak)  
 Kalimantan Timur (Su Kota Samarinda)  
 Kalimantan Selatan (Su Kota Banjarmasin)  
 Kalimantan Tengah (Su Kota Palangkaraya)  
 Kalimantan Utara (Su Kota Tanjung Selor)  
 Banten (Su Kota Serang)  
 DKI Jakarta (Su Kota Jakarta)  
 Jawa Barat (Su Kota Bandung)  
 Jawa Tengah (Su Kota Semarang)  
 Daerah Istimewa Yogyakarta (Su Kota Yogyakarta)  
 Jawa Timur (Su Kota Surabaya)  
 Bali (Su Kota Denpasar)  
 Nusa Tenggara Timur (Su Kota Kupang)  
 Nusa Tenggara Barat (Su Kota Mataram)  
 Gorontalo (Su Kota Gorontalo)  
 Sulawesi Barat (Su Kota Mamuju)  
 Sulawesi Tengah (Su Kota Palu)  
 Sulawesi Utara (Su Kota Manado)  
 Sulawesi Tenggara (Su Kota Kobar)  
 Sulawesi Selatan (Su Kota Makassar)

### Halaman 3 of 3

Survei Kepuasan Masyarakat PPID

Desain Sistem dan Layanan Publik LKPP yaitu [Keputusan Kepala LKPP Nomor 26 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah](#)

**Persepsian**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu tentang kesesuaian persepsian pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?  
Persepsian Pelayanan PPID yaitu Mengisi formulir permohonan informasi publik melalui aplikasi ppid App go.id dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/akta Pendirian)

4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
Produk Layanan PPID yaitu Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

**Sistem, Mekanisme, Prosedur**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terkait kemudahan prosedur yang dijalan untuk mendapatkan layanan?  
Prosedur Pelayanan PPID melalui Website, antara lain:  
1. Daftar Register  
2. Login Masuk  
3. Memulai Permohonan  
4. Monitoring Permohonan  
5. Jawaban Permohonan

4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

**Waktu Penyelesaian**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terkait kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?  
Jangka waktu penyelesaian PPID yaitu 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjang.

4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

**Biaya/Tarif**  
Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan ini?  
Biaya Layanan PPID Tidak dipungut biaya (gratis)

4. Tidak  
 1. Ya

**Kompetensi Pelaksana**  
Bagaimana ketepatan respon dan aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

**Perilaku Pelaksana**  
Bagaimana kemudahan atau kenyamanan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?

4. Sangat Baik  
 3. Baik  
 2. Kurang Baik  
 1. Tidak Baik

**Pemangan, Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?  
Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 7 (tujuh) hari kerja  
Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui  
Telepon 021-29912432 ext. 0944/0948  
Email humas@lkip.go.id / ppid@lkip.go.id  
Surat dibagikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat (umum) atau PPID LKPP

4. Sangat Mudah  
 3. Mudah  
 2. Kurang Mudah  
 1. Tidak Mudah

**Sarana dan Prasarana**  
Bagaimana persepsi Bapak/Ibu tentang kualitas sarana/ aplikasi sistem layanan?

4. Sangat Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

Nama Layanan	Nilai SKM Predikat	
PPID	96.73	A
Persyaratan	100.00	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100.00	A
Sistem, Mekanisme, Prosedur	97.32	A
Waktu Penyelesaian	97.32	A
Biaya/Tarif	91.96	A
Kompetensi Pelaksana	95.54	A
Perilaku Pelaksana	95.54	A
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	97.32	A
Sarana dan Prasarana	95.54	A

## 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Permohonan Informasi Laporan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pusat (K/L)

humas bhu  
To: Bonatua Silalahi <bonatua.766hi@gmail.com>  
Mon 6/3/2024 10:30 AM

This message is in Indonesian Translate to English Never translate from Indonesian

Yth Pengguna Layanan PPID LKPP

Bantu kami menjadi lebih baik melalui **Survei** Kepuasan Masyarakat LKPP untuk layanan PPID LKPP melalui tautan berikut:  
<https://bit.ly/3VeSFjg>



**Survei Kepuasan Masyarakat LKPP 2024 Layanan PPID**

Ayo Berikan Suara Anda! Isi survei kami berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami. Survei ini hanya membutuhkan waktu ±10 menit untuk penyelesaiannya. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya. Hasil survei akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan. Terima kasih

[bit.ly](https://bit.ly/3VeSFjg)

Isi **survei** kami berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami. **Survei** ini hanya membutuhkan waktu ±10 menit untuk penyelesaiannya. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiaannya. Hasil **survei** akan kami gunakan murni untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Demikian, terima kasih.

Reply Forward

- Dashboard
- DIP
- Permohonan 0
- Nota Dinas 0
- Keberatan 0
- Jawaban Nodin
- Peraturan
- SOP
- Laporan
- Pengaturan

Home > Permohonan Informasi > Detail Permohonan Informasi

Tanggal Permohonan	30-04-2024 <span style="float: right;">1 Hari</span>
Perihal	Peraturan/Kebijakan
Deskripsi	Apakah sengketa yang dapat diselesaikan oleh LKPP harus sengketa yang memiliki perjanjian penyelesaian sengketa kontrak melalui LPS dengan kesepakatan para pihak. Sebagaimana dalam Pasal 1 angka 20 Peraturan LKPP Nomor 18 Tahun 2018
Tujuan Penggunaan	Mengetahui proses LPS LKPP
Cara Memperoleh Informasi	softcopy
Status	<span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Selesai</span>

Jenis Identitas	KTP
Nama	Syaifuldin Loqman
Alamat	Jl Palmar 1 Blok P No 22 RT 07 RW 07 Kel Parwedadi Kec Binbing Kota Malang
Telepon	082236444481
Pekerjaan	Karyawan Swasta
Scan Identitas	f84cb26a055b1e60880726d9984b47.jpg

**Respon**

- Jawab
- Teruskan
- Riwayat
- Jawaban

PPID LKPP memantapkan bahwa informasi yang dimohon

**Dapat diberikan**

**Yth Pengguna Layanan PPID LKPP**

Rantu kami menjadi lebih baik melalui Survei Kepuasan Masyarakat LKPP untuk layanan PPID LKPP melalui tautan berikut:

<https://bit.ly/3VGSFJg>

Ini survei kami berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami. Survei ini hanya membutuhkan waktu ±10 menit untuk penyelesaiannya. Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami jamin kerahasiannya. Hasil survei akan kami gunakan murel untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Demikian, terima kasih.

Tanggal jawab : 01-05-2024 10:00:22

