



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

2025 LAPORAN SKM

SEMESTER 1

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Semester 1



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TAHUN 2025

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 bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dengan tujuan menciptakan sistem yang adil, transparan, dan akuntabel, regulasi ini mewajibkan penyelenggara untuk mendengarkan suara masyarakat.

Pemberlakuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan. Penilaian dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini, pengguna layanan dapat memberikan penilaian yang berharga mengenai kinerja pelayanan publik, mengukur kepuasan mereka secara kuantitatif dan kualitatif. Hasilnya menjadi alat evaluasi krusial bagi penyedia layanan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, memastikan bahwa harapan dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara terpenuhi. Dengan langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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
- Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mengeluarkan Nota Dinas Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Nomor 2514/Ses.3/01/2024 perihal Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2025. Selanjutnya, Bagian Hubungan Masyarakat melakukan pendampingan kepada seluruh perwakilan petugas pelayanan publik pada masing-masing unit organisasi eselon 2, serta mengingatkan seluruh perwakilan terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, seluruh unit organisasi eselon 2 penyelenggara layanan publik juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 16 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya dengan rekapitulasi sebagaimana tertera pada hasil pelaksanaan SKM dibawah ini.

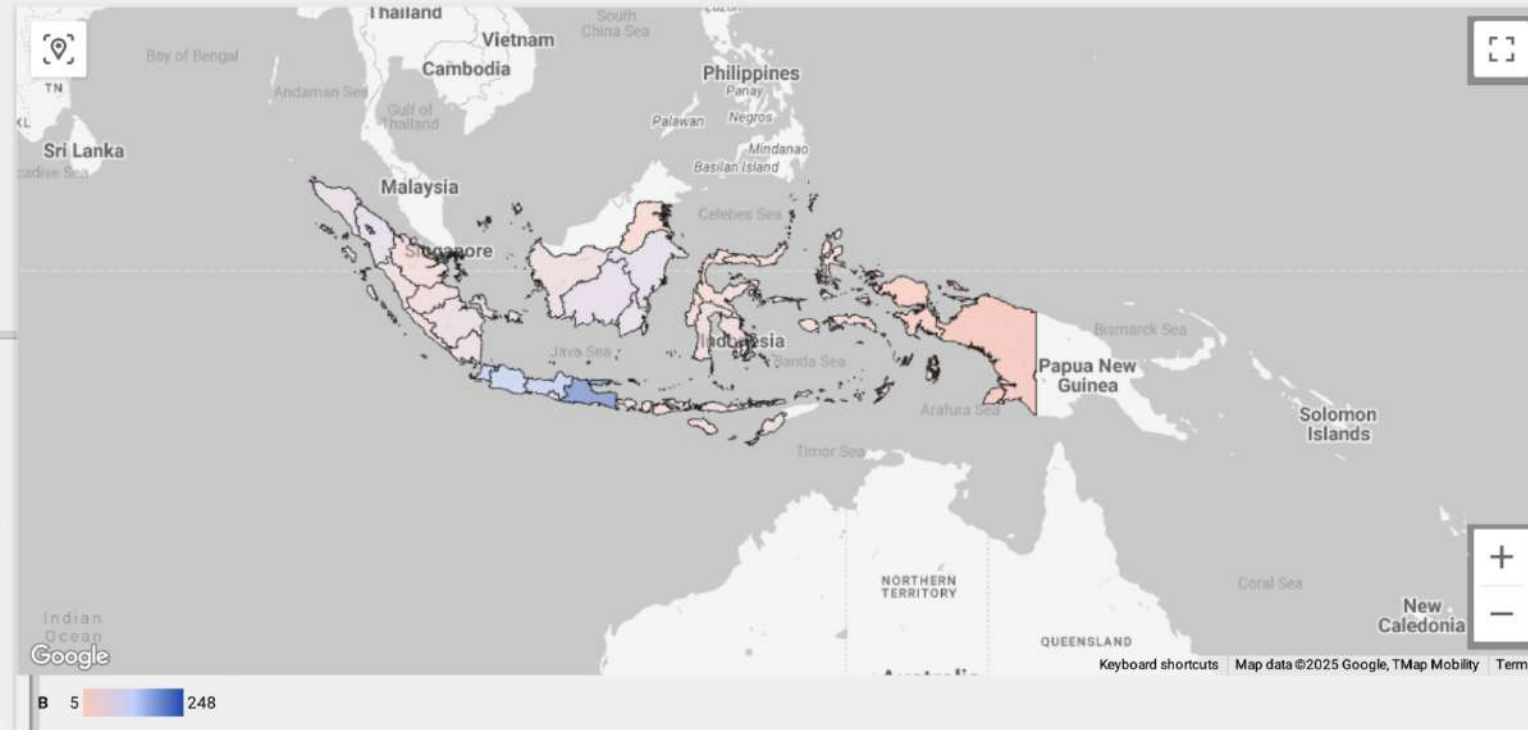
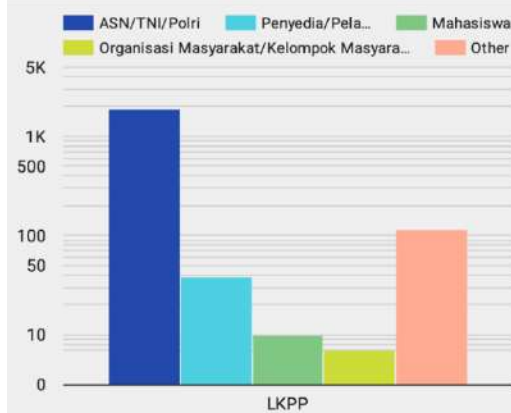


Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

SKM LKPP	Predikat
90.42	A
▲ 2.3%	Responden
	2.087

[illegible]

Periode

Nilai di Tiap Unsur SKM LKPP

Persyaratan	Produk
91.86	90.82
Sistem	Waktu
89.62	88.63
Biaya	Kompetensi
93.79	89.44
Perilaku	Pengaduan
90.71	88.98
	Sarpras
	89.95

Jenis Kelamin

Laki - Laki 1,344	Perempuan 743
----------------------	------------------

Umur

20 - 30 Tahun 266	31 - 40 Tahun 637
41 - 50 Tahun 918	51 - 60 Tahun 266

Jika melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

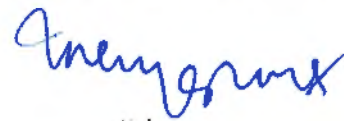
1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu **88,09** dengan predikat **B**.

Nilai IKM di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 11 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya.

3. Dari seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 6 Agustus 2025



ttd.

Dwi Rahayu Eka Setyowati



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum	
2	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EdLEw--c5oVlpGAhP-NS5ucB5Mw8MXZCFTiaxZ6KDecQZw?e=Wwr4UI
3	Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EcladwVQU-5GsVAP9vr4xQIBZpMuT95E4xx0YafbOZvNzA?e=K7hyS9
4	Direktorat Sistem Pengadaan Digital	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EX1E8wFYfhNMkbNmWQkiDoIBjld2bCHF_s95j95gV-l55w?e=c96mJu
5	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EenD1aQCX21LhrmOU3CaSgQBc4CaQOXTPLnrDy2pYVjhyg?e=ryaKow
6	Direktorat Sertifikasi Profesi	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/ERiREiyE9ipAm4s20ViCBB4BM9QWy46B6N7_vn1-PjgyMQ?e=OloPDs
7	Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EVKdsc4XvclLtDQsJ8BA8ZABkgQJP7UyJwTgrOTZARyg1A?e=snzpID
8	Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EdrLcDtXuiPLmT2tsIS4d-YBGUR3Dlu3maF5MmsNYaH69w?e=TbSGEv
9	Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/EX457FJDGplDjSV

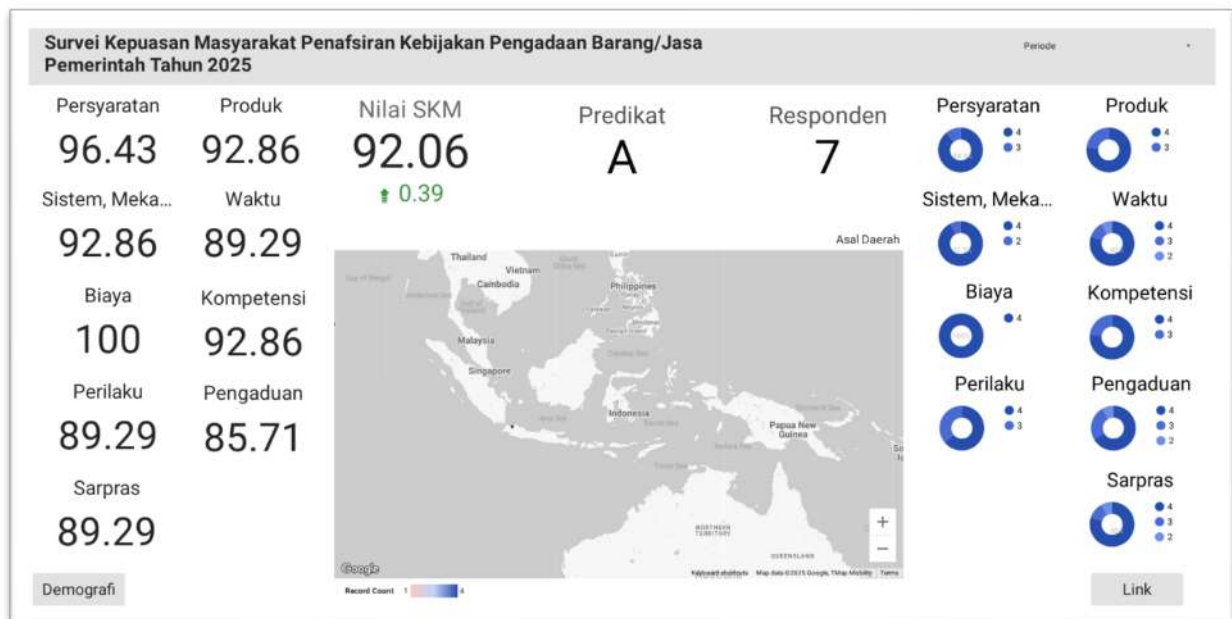
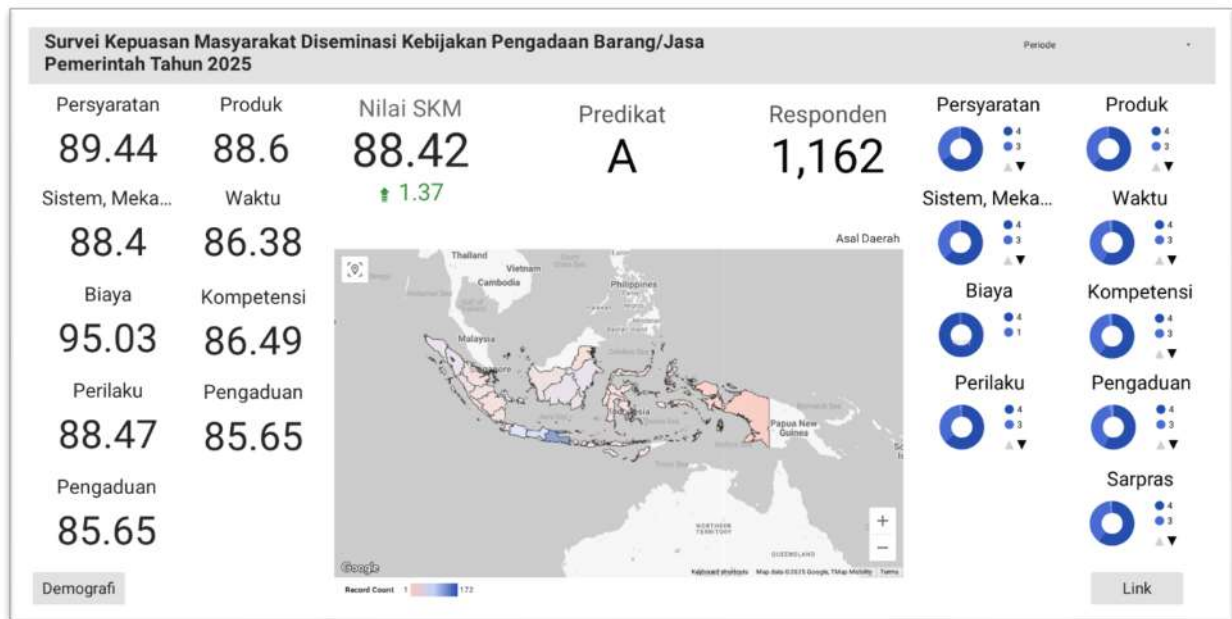
		ZTrV1uZgBxwqHJdJzjUe-BkdNX9ltYQ?e=akUxYU
10	Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa	
11	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	https://lkppbhsiu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/bhu_lkpp_go_id/ERCOyRy4yDtBkLwbTQDmqQEBC1UtiXoMxpltm2H4Qoh2xQ?e=tJ7JPV

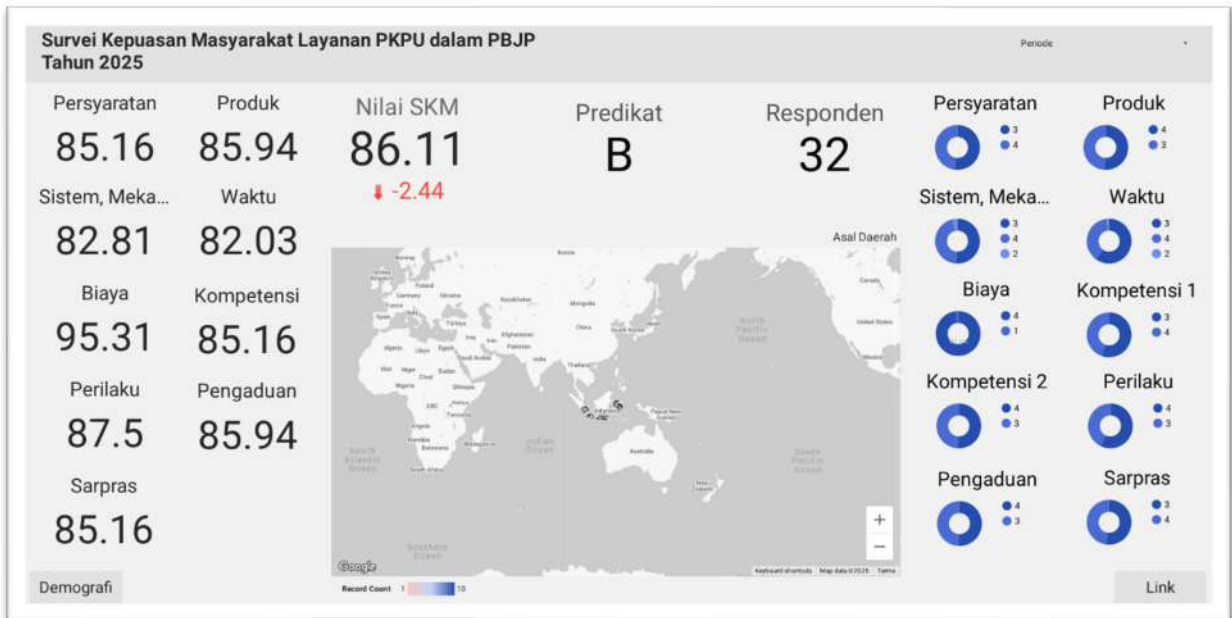
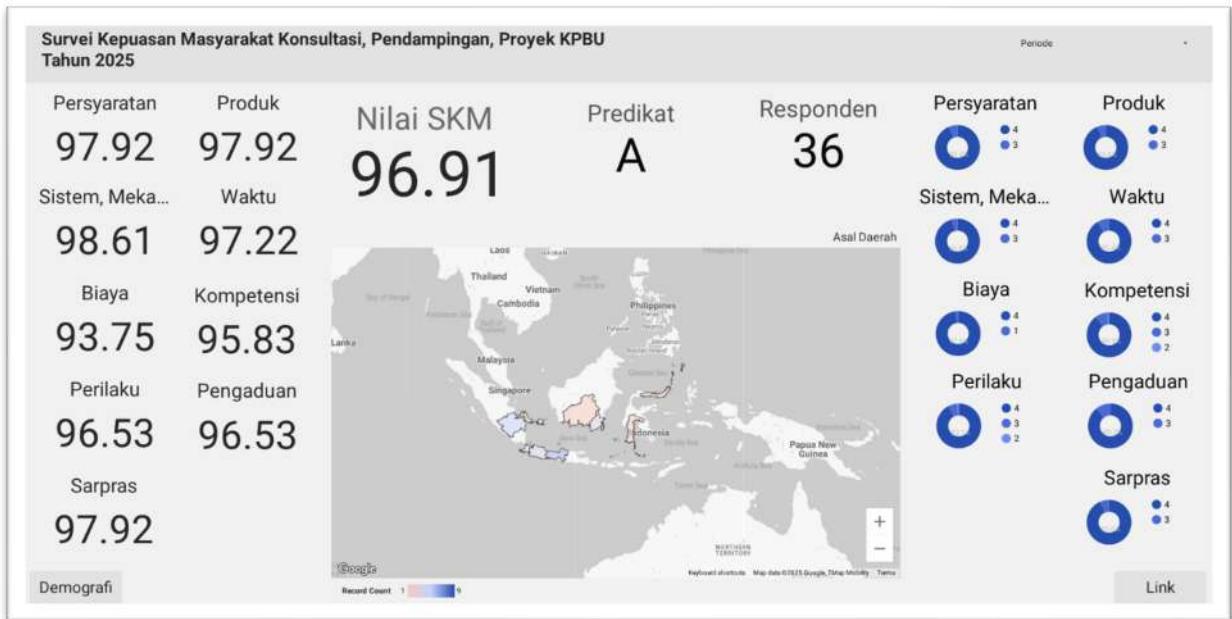


LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Data SKM Semester 1 Tahun 2025





Survei Kepuasan Masyarakat Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa (SIRUP) Tahun 2025

Periode

Persyaratan

90.06

Produk

89.42

SKM

89.53

Predikat

A

Responden

156

Sistem

89.1

Waktu

87.5

Biaya

97.6

Kompetensi

86.38

Perilaku

90.54

Pengaduan

87.82

Sarpras

87.34

2.97



Demografi

Persyaratan



Produk



Sistem, Meka...



Waktu



Biaya



Kompetensi



Perilaku



Pengaduan



Sarpras



Link

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE - SPSE Tahun 2025

Periode

Persyaratan

90.38

Produk

86.54

Nilai SKM

89.53

Predikat

A

Responden

13

Sistem, Meka...

92.31

Waktu

92.31

Biaya

88.46

Kompetensi

86.54

Perilaku

90.38

Pengaduan

86.54

Sarpras

92.31

10.26



Demografi

Persyaratan



Produk



Sistem, Meka...



Waktu



Biaya



Kompetensi



Perilaku



Pengaduan



Sarpras



Link

Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE Melalui Konsultasi Tatap Muka Tahun 2025

Periode

Persyaratan

85.71

Produk

85.71

Nilai SKM

84.52

↑ 4.96

Predikat

B

Responden

7

Persyaratan



Produk



Sistem, Meka...

85.71

Waktu

85.71

Biaya

78.57

Kompetensi

85.71

Perilaku

82.14

Pengaduan

85.71

Sarpras

85.71



Asal Daerah

Record Count 1

Demografi

Link

Survei Kepuasan Masyarakat Konsultasi dan Pendampingan Penyelenggaraan Katalog Elektronik Tahun 2025

[See details](#)

Persyaratan

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Produk

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Responden

0

Persyaratan

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Produk

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Sistem, Meka...

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Waktu

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Biaya

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Kompetensi

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Perilaku

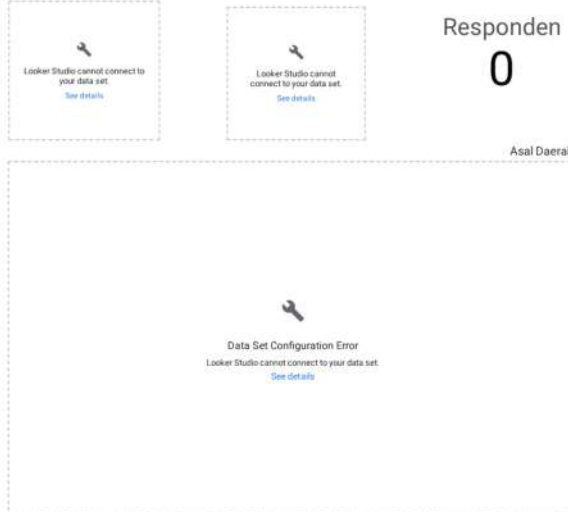
Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Pengaduan

Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

Sarpras

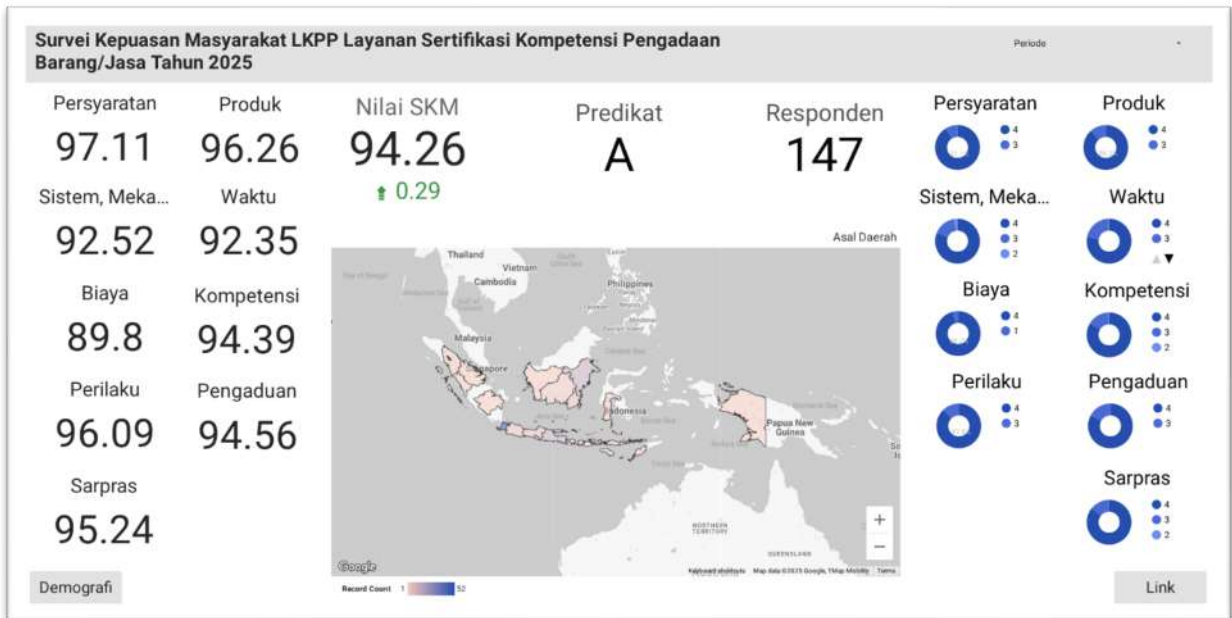
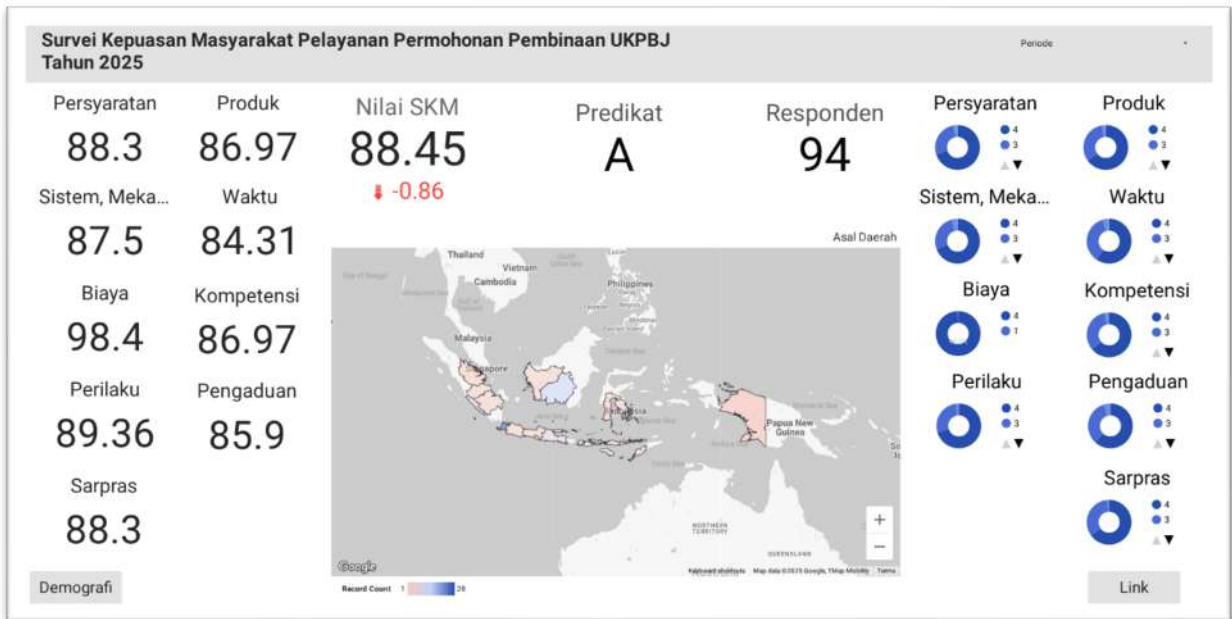
Looker Studio cannot connect to your data set. [See details](#)

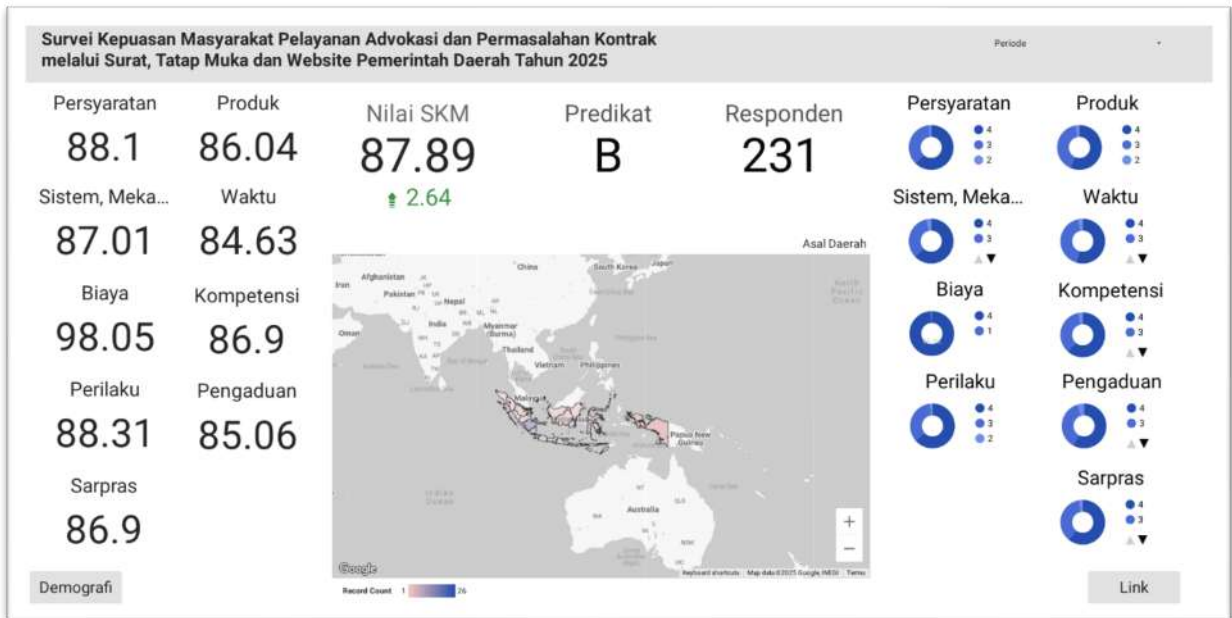


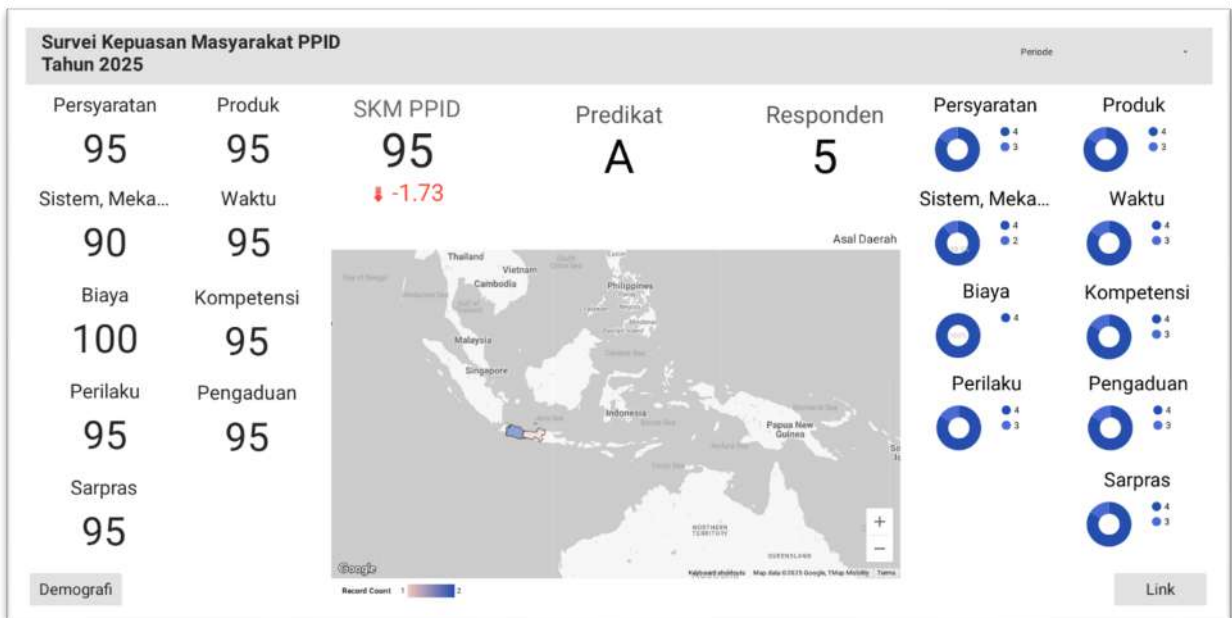
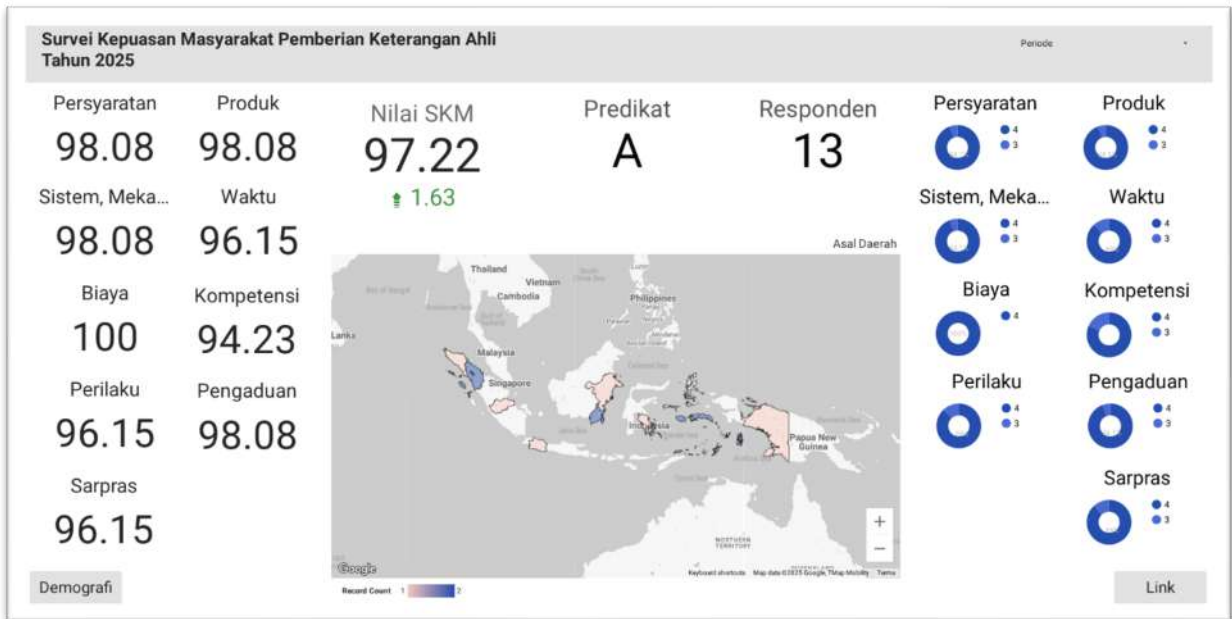
Asal Daerah

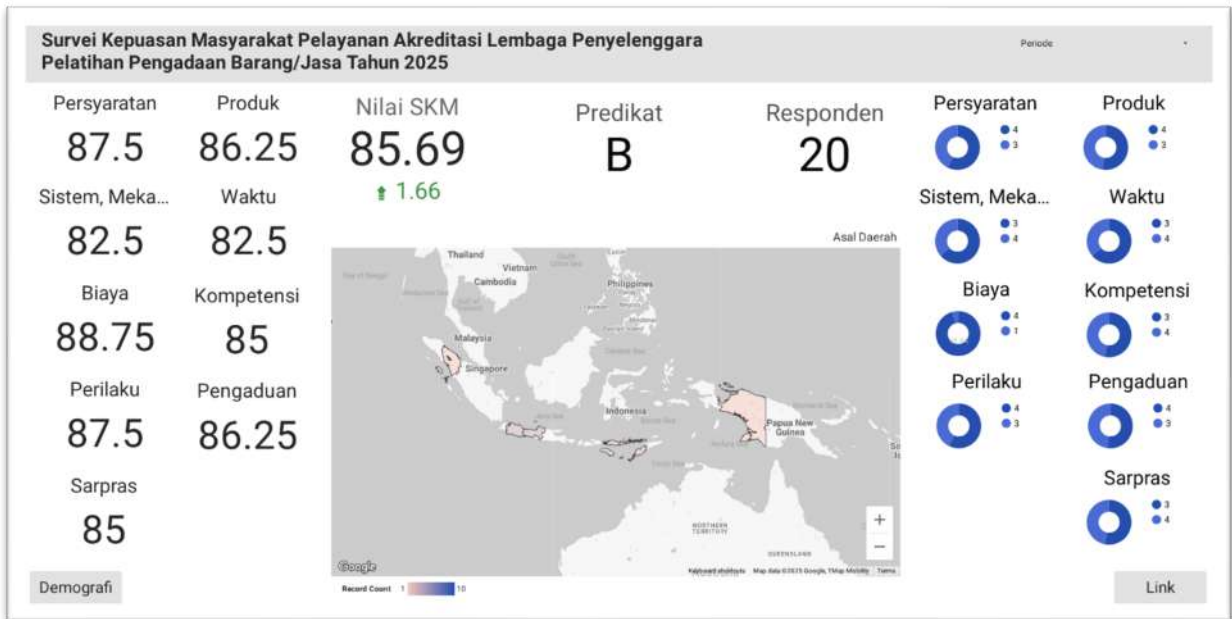
Demografi

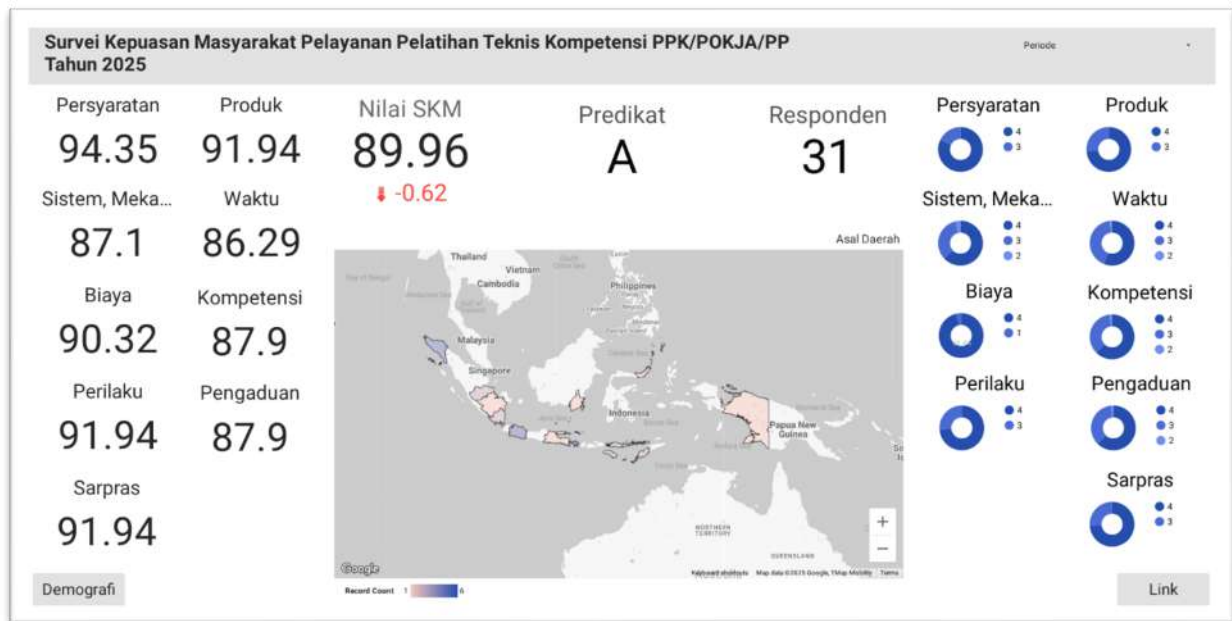
Link











LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah