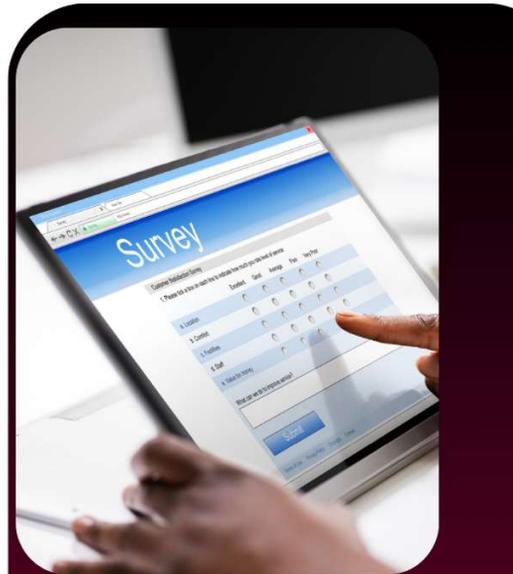


# LAPORAN

## TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN PEJABAT  
PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) LKPP  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
DAN UMUM

TAHUN 2024



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) LKPP Semester II Tahun 2024. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus tolok ukur tingkat pencapaian sasaran dalam pelaksanaan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kegiatan SKM ini dilakukan pada periode Agustus hingga Oktober 2024, dengan harapan dapat memberikan gambaran capaian kinerja dan mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terjadi dalam Layanan PPID LKPP.

Kami menyadari bahwa masih terdapat berbagai tantangan dalam penyelenggaraan Layanan PPID. Oleh karena itu, laporan ini tidak hanya memuat hasil survei, tetapi juga tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemohon informasi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama tim PPID dan seluruh pemohon informasi yang telah berpartisipasi dalam survei. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan layanan informasi publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Desember 2024

Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan  
Umum

Dwi Rahayu Eka Setyowati

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
A.    Pendahuluan.....	1
B.    Dasar Hukum .....	1
C.    Tujuan .....	1
D.    Ruang Lingkup.....	2
E.    Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
F.    Tindak Lanjut.....	4
G.    Penutup .....	7

## DAFTAR TABEL

Table 1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
Table 2. Nilai SKM PPID Semester II Tahun 2024.....	2
Table 3. Perbandingan hasil SKM PPID antara Semester I dan Semester II Tahun 2024.....	3
Table 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	5

## **A. Pendahuluan**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum berkomitmen untuk memenuhi hak masyarakat atas informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka menjalankan amanat tersebut, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon informasi publik melalui Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Komitmen ini diwujudkan melalui evaluasi menyeluruh yang dirasakan langsung oleh para pemohon informasi. Hasil evaluasi tersebut diolah menjadi laporan dan menjadi dasar dalam menyusun tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui survei tersebut, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum terus berupaya mempertahankan aspek yang sudah baik sekaligus meningkatkan mutu pelayanan informasi publik yang diberikan.

Pada Semester II Tahun 2024, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum telah melayani permohonan informasi publik melalui website PPID kepada masyarakat umum yang meliputi individu, kelompok masyarakat, dan badan hukum. Selama periode tersebut, terdapat 148 permohonan informasi yang terdiri dari 146 permohonan Individu dan 2 permohonan Badan Hukum. Dokumen ini menyajikan hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPID yang telah dilaksanakan pada Semester II Tahun 2024.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan survei mulai dari perencanaan sampai dengan pengolahan data diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Tujuan**

Laporan Tindak Lanjut SKM ini disusun berdasarkan hasil survei terhadap pelayanan yang diberikan kepada para *stakeholder*, sebagai pengguna layanan PPID pada Semester II Tahun 2024. Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang mendukung pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas Layanan PPID secara berkelanjutan.

#### D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin di akhir sesi pemberian layanan. Survei ini dilakukan dengan menyebarkan formulir kuesioner elektronik kepada pemohon informasi publik pada hari penyelesaian permohonan. Adapun unsur pelayanan yang disurvei terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

Table 1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi Pelaksana
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9.	Sarana dan Prasarana

#### E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei PPID kepada pengguna telah diselenggarakan pada Semester II Tahun 2024 yaitu periode Agustus sampai dengan Oktober. Adapun keseluruhan populasi berjumlah 28 orang, sehingga seluruh populasi tersebut digunakan sebagai responden. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survei tersebut adalah sebagai berikut:

Table 2. Nilai SKM PPID Semester II Tahun 2024

Unsur Survei	Nilai Survei
Persyaratan	100
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100
Sistem, Mekanisme, Prosedur	97.32
Waktu Penyelesaian	97.32
Biaya	91.96
Kompetensi	95.54
Perilaku	95.54
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	97.32

Sarana Prasarana	95.54
------------------	-------

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan PPID adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 28 responden
- b. Nilai IKM : 96,73
- c. Kategori mutu pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : A

Table 3. Perbandingan hasil SKM PPID antara Semester I dan Semester II Tahun 2024

Unsur Survei	Nilai Semester I	Nilai Semester II	Peningkatan/ Penurunan
Persyaratan	88,33	100	+11.67
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,17	100	+10.83
Sistem, Mekanisme, Prosedur	89,17	97.32	+8.15
Waktu Penyelesaian	83,33	97.32	+13.99
Biaya	97,50	91.96	-5.54
Kompetensi	81,67	95.54	+13.87
Perilaku	85,00	95.54	+10.54
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	85,00	97.32	+12.32
Sarana Prasarana	86,67	95.54	+8.87

Berdasarkan Tabel 3. hasil perbandingan antara nilai SKM Semester I dan Semester II Tahun 2024, terlihat adanya peningkatan signifikan pada beberapa aspek pelayanan, seperti persyaratan, sistem prosedur, dan waktu penyelesaian. Namun, terdapat penurunan pada aspek biaya, yang menjadi fokus utama dalam tindak lanjut perbaikan.

Peningkatan nilai SKM pada aspek kompetensi dan perilaku petugas menunjukkan adanya perbaikan dalam keterampilan dan sikap dalam memberikan layanan. Selain itu, peningkatan pada aspek penanganan pengaduan dan sarana prasarana mengindikasikan adanya upaya perbaikan dalam mendukung kenyamanan dan efektivitas pelayanan informasi publik.

Penurunan pada aspek biaya menjadi perhatian utama, yang kemungkinan disebabkan oleh perubahan tarif atau kurangnya sosialisasi terkait biaya layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, rekomendasi utama dalam tindak lanjut adalah meningkatkan transparansi informasi terkait biaya serta melakukan evaluasi ulang terhadap kebijakan biaya layanan.

## **F. Tindak Lanjut**

1. Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan PPID pada Semester II Tahun 2024 pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum diketahui bahwa unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan penilaian 100.
2. Sedangkan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/tarif dengan nilai 91, 96.

Table 4. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Unsur Survei	Rencana Aksi	Target Penyelesaian				Target Penyelesaian				Unit/Satuan Kerja Pelaksana		Hasil Implementasi	Status Implementasi
			2024				2025				Koordinator	Pelaksana		
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4				
1	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Sosialisasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur					✓	✓			BHU	BHU	Memberikan informasi yang lebih rinci terkait Sistem, Mekanisme, Prosedur agar masyarakat lebih Sistem, Mekanisme, Prosedur yang diterapkan dengan melakukan publikasi pada website dan media sosial LKPP RI.	<i>On Progress</i>
2	Waktu Penyelesaian	Memperpanjang jam layanan PPID			✓						Pusdatin	Pusdatin dan BHU	Telah dilakukan penambahan jam penerimaan layanan, sebelumnya Senin-Jumat, pukul 09.00-15.00 WIB menjadi Senin-Jumat, pukul 08.00 – 20.00 WIB	Selesai
3	Biaya	Publikasi terkait Biaya/tarif layanan PPID						✓			BHU	BHU	Memberikan informasi yang lebih rinci dan transparan terkait biaya layanan agar masyarakat lebih memahami komponen biaya yang diterapkan dengan melakukan publikasi pada website dan media sosial LKPP RI.	Selesai

4	Kompetensi	Pengembangan Website PPID dilakukan untuk meningkatkan kecepatan respons terhadap permohonan informasi publik			✓	✓					Pusdatin	Pusdatin dan BHU	Telah dilakukan pengembangan website PPID dengan penambahan fitur kategorisasi informasi publik, sehingga memudahkan pengguna layanan informasi publik untuk mencari informasi publik yang dibutuhkan	Selesai
5	Perilaku	Peningkatan Kapasitas Perilaku						✓			BHU	BHU	Peningkatan Kapasitas Pengelola PPID berupa Bimbingan Teknis	<i>On Progress</i>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Memperbanyak saluran komunikasi			✓						BHU	BHU	Saluran komunikasi untuk memberikan saran dan pengaduan melalui email <a href="mailto:humas@lkpp.go.id">humas@lkpp.go.id</a> , <a href="mailto:ppid.lkpp.go.id">ppid.lkpp.go.id</a> serta media sosial LKPP RI.	Selesai

## **G. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

- a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPID Semester II Tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan dibandingkan dengan Semester 1. Namun, masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya terkait biaya/tarif layanan. Upaya peningkatan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, tetapi perlu dilakukan evaluasi berkala agar kualitas layanan tetap terjaga.
- b. Dari rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan PPID yang diberikan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Umum telah berjalan dengan baik.
- c. Unsur yang mendapatkan nilai terkecil yaitu unsur biaya, telah ditindaklanjuti.

### **2. Saran**

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara konsisten oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Umum. sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat khususnya pengguna Layanan PPID.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan per periodik pada setiap semester yang terdiri dari 2 semester per tahun dan masing masing semester terdiri dari 6 (enam) bulan sekali.