

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2025

---

PELAYANAN PEJABAT  
PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI (PPID) LKPP



# 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.....	16
<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. 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 mengamalkan 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 6 (enam) bulan. 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	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Maret – Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025

## 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 2024, 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

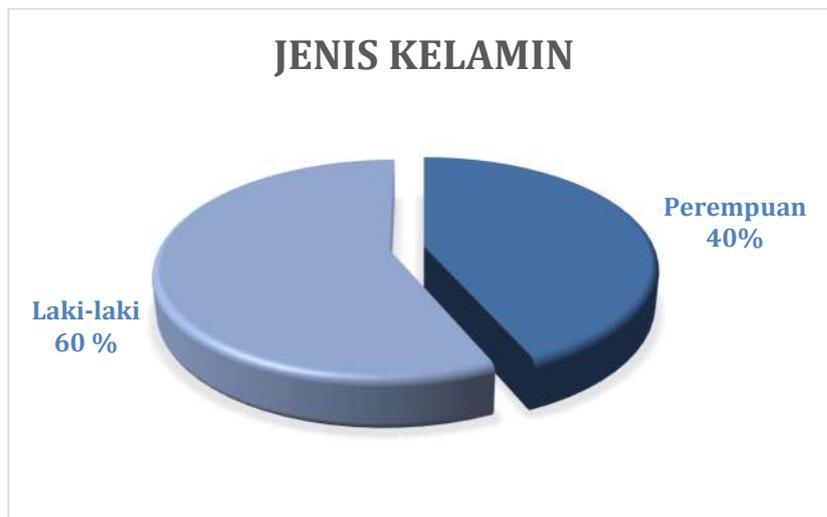
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

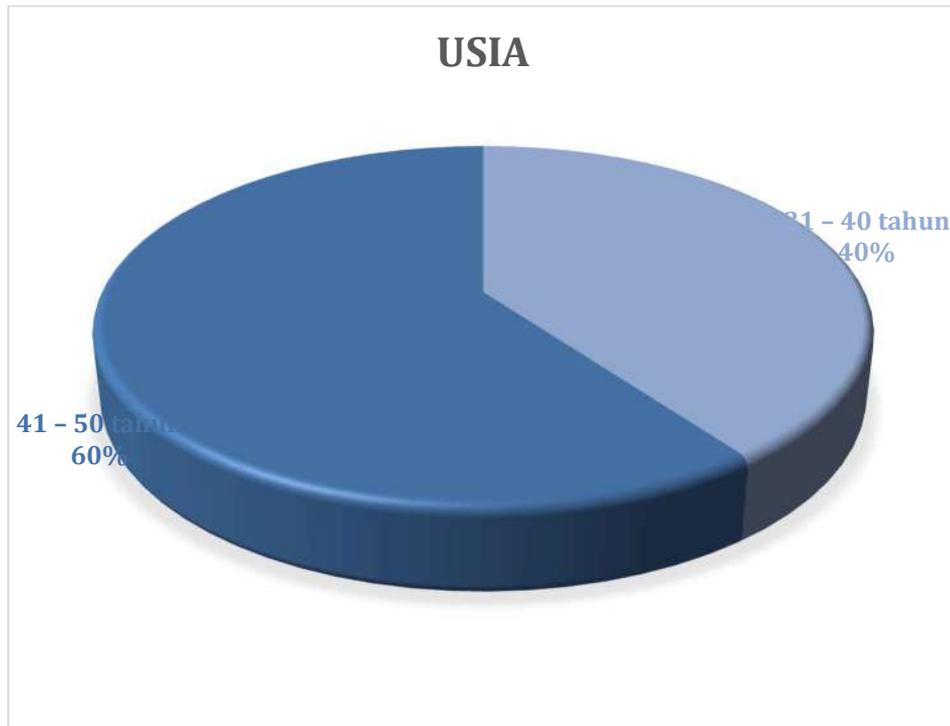
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Grafik 1. Persentase Jenis Kelamin responden SKM



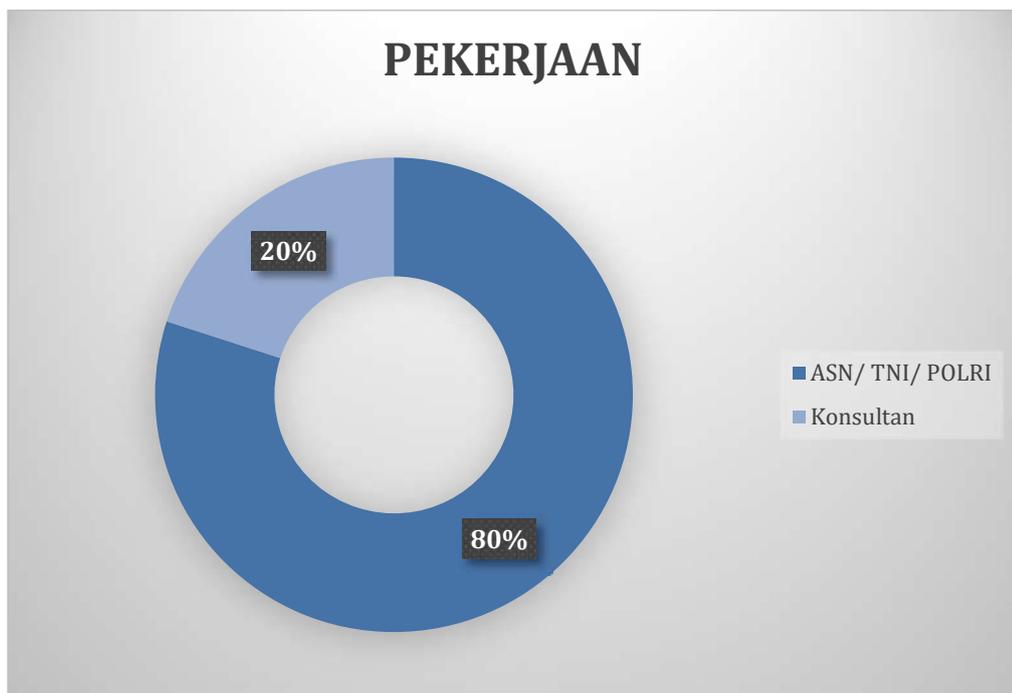
Pada grafik 2 dapat diketahui bahwa responden SKM PPID sebagian besar Laki-laki yaitu sebesar 60%, sedangkan jumlah responden Perempuan sebanyak 40%. Hal ini menunjukkan bahwa responden layanan PPID mayoritas adalah Laki-laki.

Grafik 2. Kelompok Usia responden SKM PPID



Grafik 3 menggambarkan pemetaan usia responden SKM layanan PPID. Mayoritas responden berasal dari kategori usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 60%, disusul dengan kategori usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 40%.

Grafik 3. Kelompok Pekerjaan responden SKM PPID

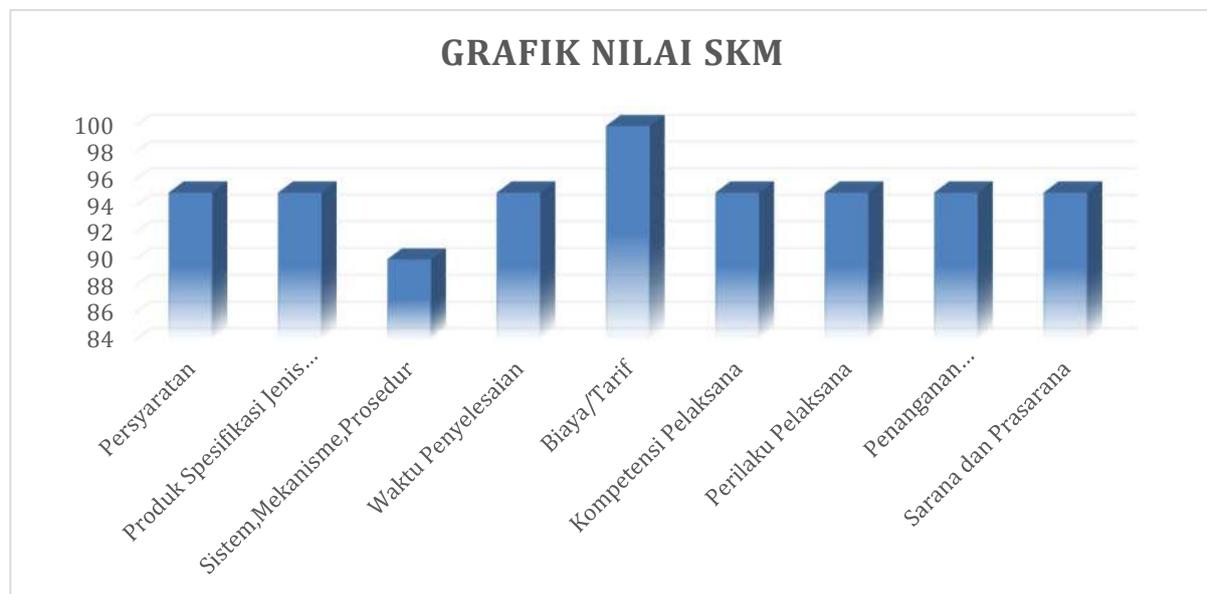


Berdasarkan grafik 4, kelompok ASN/TNI/POLRI mendominasi jumlah responden dengan total sebesar 80%. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor pemerintahan dan keamanan.

## 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, Biaya menjadi komponen dengan nilai tertinggi, yaitu 100. Hal ini mengindikasikan bahwa mencerminkan bahwa seluruh responden tidak mengalami pungutan biaya dalam memperoleh layanan informasi publik. Ini adalah capaian positif yang menegaskan bahwa PPID telah menerapkan prinsip pelayanan informasi publik secara gratis sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur menjadi unsur nilai terendah di antara seluruh indikator layanan dengan nilai 90, mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur yang ditetapkan. Ini bisa disebabkan oleh alur pelayanan yang dianggap terlalu panjang, penggunaan istilah teknis yang tidak ramah pengguna, atau keterbatasan akses terhadap informasi prosedural.

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

### 1.2.1 Unsur Persyaratan (95)

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian tinggi terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan informasi yang disampaikan. Artinya, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon informasi publik dianggap jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan informasi yang diumumkan melalui kanal resmi seperti website atau petugas layanan. Hal ini penting karena menunjukkan bahwa tidak ada informasi yang membingungkan atau berubah sewaktu-waktu, yang bisa menyebabkan frustrasi atau persepsi negatif terhadap layanan publik.

Namun demikian, meskipun nilainya sudah tinggi, masih ada potensi peningkatan dalam hal penyampaian informasi yang lebih proaktif dan personal. Penyajian informasi persyaratan dapat lebih variatif, misalnya dalam bentuk infografis, video singkat, atau *chatbot* interaktif, sehingga dapat diakses oleh seluruh kalangan, termasuk masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Selain itu, penyesuaian persyaratan layanan bagi kelompok rentan atau masyarakat dengan kebutuhan khusus dapat meningkatkan inklusivitas pelayanan.

### 1.2.2 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan (95)

Penilaian terhadap kesesuaian antara produk layanan yang dipublikasikan dan yang diberikan kepada masyarakat juga menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini menandakan bahwa PPID telah berhasil menjaga konsistensi antara apa yang dijanjikan dalam dokumen publikasi (seperti daftar informasi publik, prosedur layanan, dan jenis informasi yang tersedia) dengan pelayanan aktual yang diterima oleh pemohon. Konsistensi ini merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Namun, nilai 95 menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam memastikan seluruh lini layanan memberikan pemahaman dan pelayanan yang seragam. Beberapa responden mungkin mengalami perbedaan persepsi antara informasi yang disajikan di media publik dan implementasi di lapangan, misalnya perbedaan dalam pemahaman jenis informasi yang terbuka dan dikecualikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap publikasi layanan untuk memastikan informasi tetap mutakhir dan

mudah dipahami masyarakat luas.

### **1.2.3 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (90)**

Unsur ini memperoleh nilai terendah di antara seluruh indikator layanan, mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur yang ditetapkan. Ini bisa disebabkan oleh alur pelayanan yang dianggap terlalu panjang, penggunaan istilah teknis yang tidak ramah pengguna, atau keterbatasan akses terhadap informasi prosedural. Persepsi ini perlu menjadi perhatian serius karena prosedur yang rumit dapat menjadi hambatan utama dalam akses terhadap informasi publik.

Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, penyusunan panduan layanan berbasis visual, serta optimalisasi kanal digital yang *user-friendly*. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa seluruh petugas memahami dan menyampaikan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami dan konsisten antarunit. Penerapan prinsip “one gate service” dan standarisasi jawaban atas pertanyaan publik juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan.

### **1.2.4 Unsur Waktu Penyelesaian (95)**

Penilaian terhadap waktu penyelesaian layanan menunjukkan bahwa masyarakat merasa jangka waktu pelayanan sudah sesuai dengan informasi yang diinformasikan sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa PPID mampu menyampaikan layanan informasi publik secara tepat waktu, sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku (misalnya UU KIP yang menetapkan batas waktu tertentu dalam memberikan informasi). Kepastian waktu menjadi indikator penting yang memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, beberapa pemohon mungkin masih mengalami ketidakpastian dalam proses tindak lanjut, terutama jika permohonan memerlukan klarifikasi atau melibatkan unit lain. Oleh karena itu, sistem notifikasi otomatis, pelacakan status permohonan secara daring, serta komunikasi aktif dari petugas dapat lebih ditingkatkan untuk memastikan transparansi dan kenyamanan dalam proses menunggu informasi.

### **1.2.5 Unsur Biaya/Tarif (100)**

Unsur ini mendapatkan nilai sempurna, mencerminkan bahwa seluruh responden tidak mengalami pungutan biaya dalam memperoleh layanan informasi publik. Ini adalah capaian positif yang menegaskan bahwa PPID telah menerapkan prinsip pelayanan informasi publik secara gratis sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan. Tidak adanya biaya tersembunyi atau pungutan liar sangat penting dalam menjaga integritas pelayanan publik.

Konsistensi dalam menjaga layanan tetap gratis juga menunjukkan bahwa PPID memahami pentingnya keterbukaan informasi sebagai hak dasar warga negara yang tidak boleh dibatasi oleh faktor ekonomi. Namun demikian, penting juga untuk memastikan bahwa pemohon benar-benar memahami hak ini. Sosialisasi secara berkelanjutan tentang “bebas biaya” pada layanan informasi dapat memperkuat kepercayaan publik dan mencegah asumsi negatif terhadap proses pelayanan.

### **1.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana (95)**

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap kecepatan respons dari sistem layanan yang diberikan, yang menandakan bahwa pelaksana memiliki kapasitas dan keahlian teknis yang baik. Cepatnya respons dari petugas maupun sistem aplikasi menunjukkan bahwa proses internal PPID berjalan efektif, dan bahwa pelaksana telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menangani permohonan informasi publik.

Namun, kecepatan respon juga harus dibarengi dengan kualitas jawaban yang diberikan. Kompetensi pelaksana tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam mengakses informasi, tetapi juga mencakup penguasaan substansi informasi yang diminta dan keterampilan komunikasi. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan bagi pelaksana—baik mengenai substansi peraturan keterbukaan informasi maupun etika pelayanan—perlu terus ditingkatkan.

### **1.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana (95)**

Nilai ini mencerminkan kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam menggunakan fitur layanan, yang juga dipengaruhi oleh sikap petugas

dalam membantu proses permohonan. Masyarakat merasa cukup nyaman dan terbantu ketika mengakses layanan, yang menunjukkan bahwa pelaksana tidak hanya memahami tugas teknis, tetapi juga memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan menghargai hak masyarakat atas informasi.

Namun, persepsi kenyamanan juga sangat bergantung pada konsistensi interaksi. Jika ada perbedaan perlakuan atau kualitas layanan antar petugas, maka nilai ini dapat berfluktuasi. Oleh karena itu, penting bagi PPID untuk menetapkan standar pelayanan perilaku, seperti etika komunikasi, keramahan digital, dan pendekatan humanis, serta menerapkannya secara menyeluruh melalui pelatihan rutin dan evaluasi kinerja.

#### **1.2.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (95)**

Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat cukup puas dengan ketersediaan saluran pengaduan, konsultasi, serta penanganan tindak lanjut terhadap masukan yang diberikan. Saluran pengaduan yang mudah diakses menjadi indikator bahwa PPID bersifat terbuka dan siap menerima kritik maupun perbaikan layanan dari masyarakat. Nilai ini mencerminkan adanya sistem feedback yang berfungsi, meskipun belum optimal.

Beberapa kemungkinan penyebab nilai tidak mencapai sempurna adalah keterbatasan dalam memberikan update progres penanganan aduan, atau lamanya waktu tindak lanjut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas unsur ini, PPID perlu menyediakan pelacakan status pengaduan secara daring, notifikasi otomatis untuk setiap perkembangan, serta dokumentasi laporan penyelesaian aduan yang transparan.

#### **1.2.9 Unsur Sarana dan Prasarana (95)**

Penilaian tinggi terhadap sarana dan prasarana menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kondisi fasilitas fisik maupun digital yang digunakan dalam pelayanan. Ini termasuk kemudahan akses ke website PPID, formulir daring, aplikasi permohonan informasi, serta fasilitas penunjang seperti ruang layanan yang nyaman dan ramah pengguna.

Meski demikian, tantangan ke depan adalah menjamin aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas atau masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan teknologi.

Pengembangan antarmuka aplikasi yang inklusif, peningkatan kecepatan akses laman digital, dan penyediaan layanan bantuan teknis akan semakin memperkuat persepsi publik terhadap kualitas sarana layanan PPID.

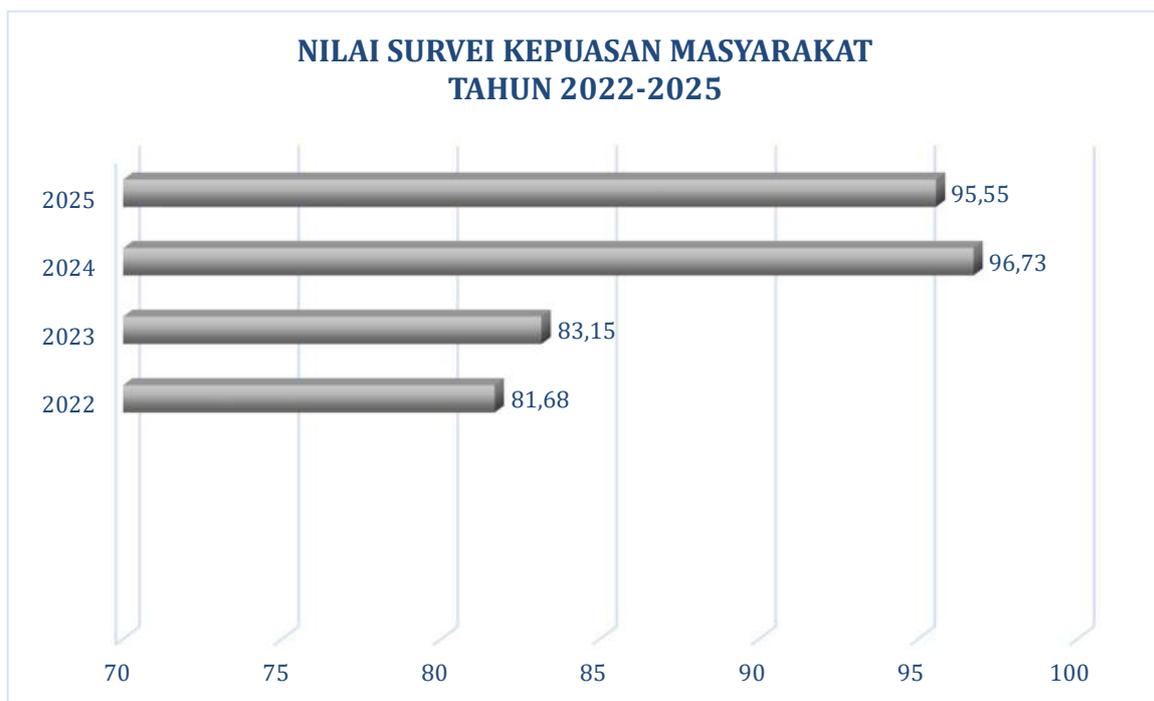
## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Nilai SKM PPID LKPP Tahun 2022 - 2025

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 2022 hingga 2025 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. Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami atau mengikuti alur prosedur pelayanan;
3. Petunjuk atau informasi prosedural dirasa kurang jelas, teknis, atau belum sepenuhnya mudah diakses.

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 :

- “Pelayanan sudah sangat baik, semoga bisa terus dipertahankan.”
- “ketika di klik, sistem masih suka eror”

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

- Masih ada yang berpendapat bahwa pelayanan PPID LKPP terkendala sistem pelayanan.

#### **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 3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi prosedur layanan PPID.			√	√	Biro Humas dan Umum

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Dengan rata-rata nilai unsur layanan 95,55, SKM PPID menunjukkan predikat “Sangat Baik”, yang mencerminkan bahwa mayoritas pemohon merasa puas terhadap layanan informasi publik yang diberikan. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 100;
2. Unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai sempurna (100), menandakan seluruh responden tidak dipungut biaya, sesuai prinsip keterbukaan informasi publik;
3. Unsur Persyaratan, Produk Layanan, Waktu Penyelesaian, Kompetensi, dan Perilaku Pelaksana memperoleh nilai tinggi (95), menunjukkan konsistensi antara informasi yang dipublikasikan dan layanan aktual yang diberikan;
4. Unsur Penanganan Pengaduan dan Sarana Prasarana dinilai baik, dengan nilai 95. Hal ini menunjukkan bahwa saluran umpan balik tersedia dan fasilitas pendukung sudah menunjang kebutuhan pemohon.
5. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai paling rendah (90), yang mengindikasikan masih adanya kendala pemahaman dan kemudahan dalam mengikuti alur prosedural layanan.
6. Rencana tindak lanjut berupa publikasi materi edukatif prosedur PPID ke instansi terkait dan masyarakat umum melalui media sosial, *e-mail blast*, dan *leaflet*.

Jakarta, Juli 2025

**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 Berminat  
Survei kami bertujuan mengetahui pengalaman Bapak/Ibu ketika menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas layanan kami.  
Survei ini hanya membutuhkan waktu 4-10 menit untuk penyelesaiannya.  
Berikut data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan kami **jamin kerahasiaannya**.  
Masuk semua akan kami gunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Nama Lengkap \*  
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

Provinsi \*  
 Aceh  
 Sumatera Utara  
 Sumatera Barat  
 Sumatera Tengah  
 Sumatera Selatan  
 Lampung  
 Bengkulu  
 Riau  
 Kepulauan Riau  
 Jambi  
 Lampung  
 Bangka Belitung  
 Kalimantan Barat  
 Kalimantan Timur  
 Kalimantan Selatan  
 Kalimantan Tengah  
 Kalimantan Utara  
 Banten  
 DKI Jakarta  
 Jawa Barat  
 Jawa Tengah  
 Daerah Istimewa Yogyakarta  
 Jawa Timur  
 Bali  
 Nusa Tenggara Timur  
 Nusa Tenggara Barat  
 Sulawesi  
 Sulawesi Tengah  
 Sulawesi Utara  
 Sulawesi Tenggara  
 Sulawesi Selatan

Asal Daerah \*  
 Kabupaten Aceh Tenggara (Su Kota Banda Aceh)  
 Sumatera Utara (Su Kota Medan)  
 Sumatera Barat (Su Kota Padang)  
 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)  
 Sulawesi (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

Sebelum memulai Survei Layanan Publik LKPP yaitu [Keputusan Kepala LKPP Nomor 26 Tahun 2022](#) tentang [Bentuk, Pelaksanaan, dan Lembaga Pelaksanaan Pelaksanaan Badan Jasa Perantara](#)

Partisipasi  
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian partisipasi pelayanan yang telah diberikan dengan yang diharapkan?  
Partisipasi Pelayanan PPID yaitu meliputi formulir permohonan informasi publik melalui aplikasi portal [lapor.go.id](#) dengan melampirkan identitas (NPI/Surat Kuasa/akta Perdata)

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

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
Produk Layanan PPID yaitu Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Pelayanan Pengaduan Berbasis Data Perantara

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

Sistem, Mekanisme, Prosedur  
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemudahan prosedur yang diterapkan untuk mendapatkan layanan?  
Prosedur Pelayanan PPID melalui website, antara lain:  
1. Daftar Register  
2. Login Masuk  
3. Memulai Permohonan  
4. Monitoring Permohonan  
5. Jelaskan Permohonan

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

Waktu Penyelidikan  
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kesesuaian jangka waktu penyelidikan pelayanan dengan yang diharapkan?  
Jangka waktu penyelidikan PPID yaitu 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan.

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 kecepatan respon dan aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?  
 4. Sangat Sesuai  
 3. Sesuai  
 2. Kurang Sesuai  
 1. Tidak Sesuai

Perilaku Pelaksana  
Bagaimana ketepatan 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 penilaian Bapak/Ibu terkait layanan komunikasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?  
Respon terhadap pengaduan akan proses selama 7 (tujuh) hari kerja  
Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui  
Telepon 021-29972433 ext. 1044-1045  
Email [jumeng@lap.go.id](mailto:jumeng@lap.go.id) / [ppid@lap.go.id](mailto:ppid@lap.go.id)  
Suar dapat juga melalui [lapor.go.id](#) melalui [Keputusan Kepala LKPP](#)

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

Sarana dan Prasarana  
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas sarana/ aplikasi sistem layanan?  
 4. Sangat Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

Nama Layanan	Nilai SKM	Predikat
PPID	95.56	A
Persyaratan	95	A
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	A
Sistem, Mekanisme, Prosedur	90	A
Waktu Penyelesaian	95	A
Biaya/Tarif	95	A
Kompetensi Pelaksana	95	A
Perilaku Pelaksana	95	A
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	95	A
Sarana dan Prasarana	95	A

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

### Survei Layanan Permohonan Informasi Publik 2025

Humas LKPP

To: supiantoail7@gmail.com; g413e@yahoo.com; daulaysitiwama@gmail.com; pondoksehat969@gmail.com; grahaputra88888@gmail.com; anwamursamsi1@gmail.com; suwandi7511@gmail.com; masargo.everest@gmail.com; minurhidayat@ugm.ac.id; agustinabortum@gmail.com; samuelbeatrks12345@gmail.com; marlygumay@gmail.com; rfathisyadzil@gmail.com; yayanaspianoor867@gmail.com; irwansyahritonga17@gmail.com; mhnan.paukunding@gmail.com; mas\_yasin@yahoo.co.id; mnurakarim@gmail.com; iy011020@gmail.com; claurusula.pbj@gmail.com; puskowapisumut@gmail.com; hendro60six@gmail.com; fahmiabdullah34@gmail.com; achmad7597@gmail.com; Andrialfisah02@gmail.com; bintar1@yahoo.com

Thu 2/27/2025 12:42 PM

This message is in Indonesian

Translate to English | Never translate from Indonesian

Yth. Pemohon Informasi Publik,

Kami mengundang Bapak/Ibu untuk memberikan masukan berharga melalui survei berikut:  
<https://forms.gle/7DQC8815QJt2W9R19>

Survei ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas kami. Hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit untuk menyelesaikannya.

Kami menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sepenuhnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik PPID LKPP.

Terima kasih atas partisipasi dan waktunya.

Reply | Reply all | Forward

## Detail Permohonan Informasi

Permohonan Informasi		Permohonan Keluaran	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px;">Bukti Permohonan</span> <span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px;">Bukti Pemberitahuan</span> </div>			
Nomor Permohonan	129/LKPP/05/2025	Jenis Pemohon	Perorangan
Tanggal Permohonan	30-05-2025, <span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px;">Lihat</span>	Jenis Identitas	KTP
Perihal	Sertifikasi	Nama	Amrullah Ramakaly
Deskripsi	Saya ingin mengetahui banyak hal terkait info pty	Alamat	Wisma Kesehatan Raja Ampat
Tujuan Penggunaan	Untuk pembelajaran	Telepon	081245191890
Cara Mengetahui Informasi	softcopy	Pekerjaan	ASN
Status	<span style="background-color: #6c757d; color: white; padding: 2px 5px;">Selama</span>	Scan Identitas	586147bc9ccef6d98b11ca8691172-9.jpg

**Respon**

Jawab
Terima Kasih
Balas
Jawaban

PPID LKPP memutuskan bahwa informasi yang diminta **Dapat diberikan**

Yth. Pemohon Informasi Publik,

Kami mengundang Bapak/Ibu untuk memberikan masukan berharga melalui survei berikut:

Jawaban yang diberikan: <https://forms.gle/7DCB1HQ7jz2W9R19>

Survei ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan layanan kami dan berinteraksi dengan petugas kami. Hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit untuk menyelesaikannya. Kami menjamin kerahasiaan seluruh data dan informasi yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sepenuhnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.

Terima kasih atas partisipasi dan waktunya.

02-06-2025 10:03:31