LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2025

PELAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) LKPP

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... *i*
BAB I ..... *ii*
PENDAHULUAN *1*
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat **2**
1.3 Maksud dan Tujuan **3**
BAB II *4*
PENGUMPULAN DATA SKM *4*
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**
BAB III *7*
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM *7*
1.1 Jumlah Responden SKM **7**
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) **9**
BAB IV *14*
ANALISIS HASIL SKM *14*
4.1 Nilai SKM PPID LKPP Tahun 2021 - 2024 ..... **14**
4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan **15**
4.3 Rencana Tindak Lanjut **17**
BAB V *18*
KESIMPULAN *18*
LAMPIRAN *20*
1. Kuesioner **20**
2. Hasil Olah Data SKM **21**
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) **21**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM 6
Tabel 2. 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 14

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya membangun sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat merupakan bentuk implementasi prinsip partisipatif dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, keterlibatan masyarakat tidak hanya menjadi sarana evaluasi kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen untuk memastikan bahwa kebijakan pelayanan publik yang ditetapkan benar-benar selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui mekanisme partisipasi publik, pemerintah dapat memperoleh umpan balik yang objektif, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendorong pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sebagai tindak lanjut atas mandat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menjadi pedoman baku dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan, guna mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam SKM dilakukan melalui penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan yang mencerminkan standar pelayanan publik, yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur-unsur tersebut dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai mutu pelayanan publik dari perspektif penerima layanan.

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memegang peran strategis dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, kualitas layanan PPID menjadi faktor penting dalam membangun pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, PPID di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Umum (BHU) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan PPID yang telah diberikan, maka dipandang perlu untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan berbasis persepsi pengguna layanan.

Pelaksanaan SKM pada PPID LKPP dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang objektif, valid, dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei ini tidak hanya menggambarkan kondisi aktual pelayanan, tetapi juga menjadi dasar untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, mempertahankan praktik baik yang telah berjalan, serta menyusun strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan PPID di lingkungan LKPP, sehingga terwujud pelayanan informasi publik yang profesional, transparan, dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

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;
- Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah; dan

- Nota Dinas dari Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum nomor 3931/Ses.3/02/2025 tanggal 19 Februari 2025 hal Pengajuan dan Pengisian indikator kuesioner SKM Unit Pelayanan Publik Tahun 2025.

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 disebarkan secara langsung kepada publik eksternal LKPP sebagai pengguna layanan melalui Kegiatan Sosialisasi Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada 6 (enam) Provinsi yaitu Sumatera Barat (Padang), Nusa Tenggara Barat (Mataram), Papua (Jayapura), Bangka Belitung (Bangka), Maluku Utara (Sofifi) dan Sulawesi Selatan (Makassar).

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 dan secara langsung melalui Kegiatan Sosialisasi Daftar Informasi Publik (DIP) dan Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada 6 (enam) Provinsi yaitu Sumatera Barat (Padang), Nusa Tenggara Barat (Mataram), Papua (Jayapura), Bangka Belitung (Bangka), Maluku Utara (Sofifi) dan Sulawesi Selatan (Makassar).

Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan terkumpul secara tersistem pada *spreadsheet* yang telah disediakan.

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	Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	Agustus - November 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan survei ini menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5 persen. Metode ini digunakan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif terhadap populasi pengguna layanan, dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dan mengacu pada jumlah populasi pengguna layanan informasi publik, diperoleh jumlah sampel sebanyak **392 responden**. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi prinsip keterwakilan dan kecukupan data untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selanjutnya, teknik pengambilan responden dilakukan menggunakan metode simple random sampling, di mana setiap pengguna layanan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden survei. Dengan demikian, hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

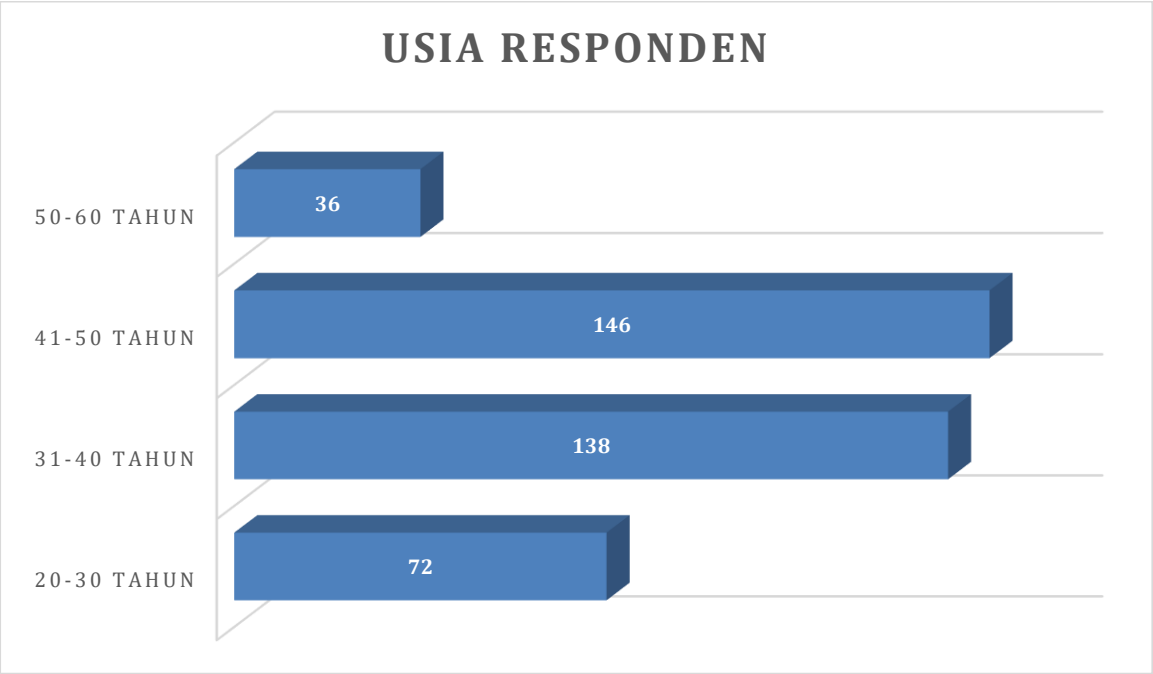
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 392 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Grafik 1. Persentase Jenis Kelamin responden SKM

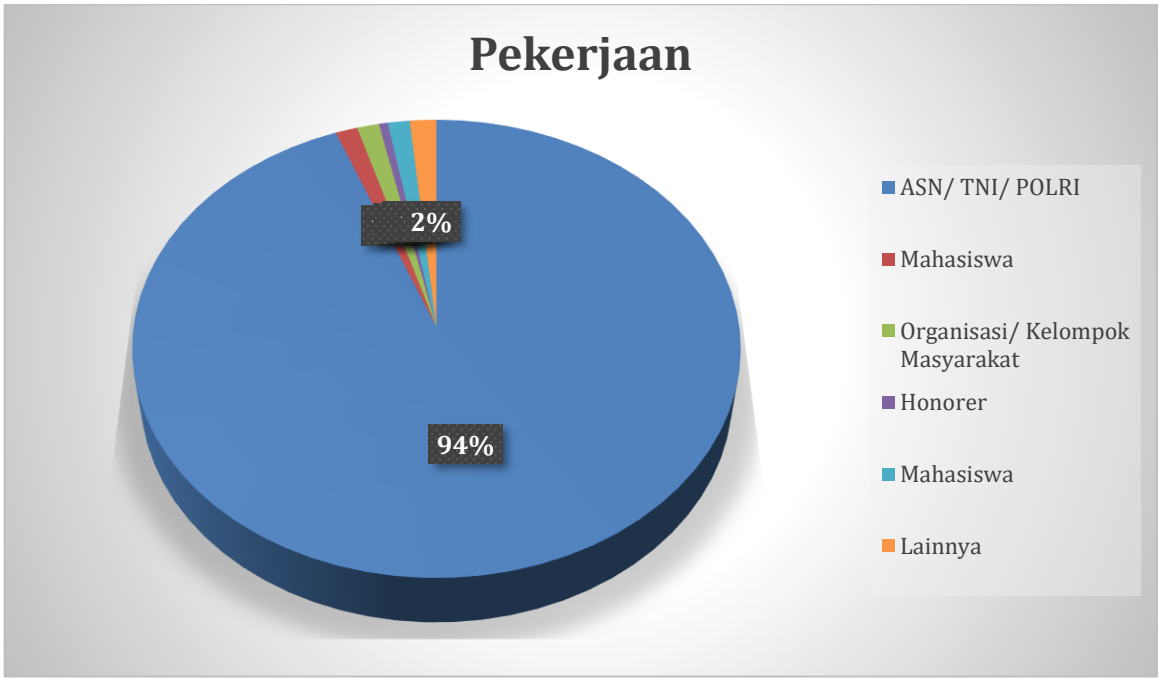
Pada grafik 2 dapat diketahui bahwa responden SKM PPID sebagian besar Laki-laki yaitu sebesar 60,2%, sedangkan jumlah responden Perempuan sebanyak 39,8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden layanan PPID mayoritas adalah Laki-laki.

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 146 orang atau sebesar 37,2 %, disusul dengan kategori usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 138 orang atau sebesar 35,2%.

Grafik 3. Kelompok Pekerjaan responden SKM PPID

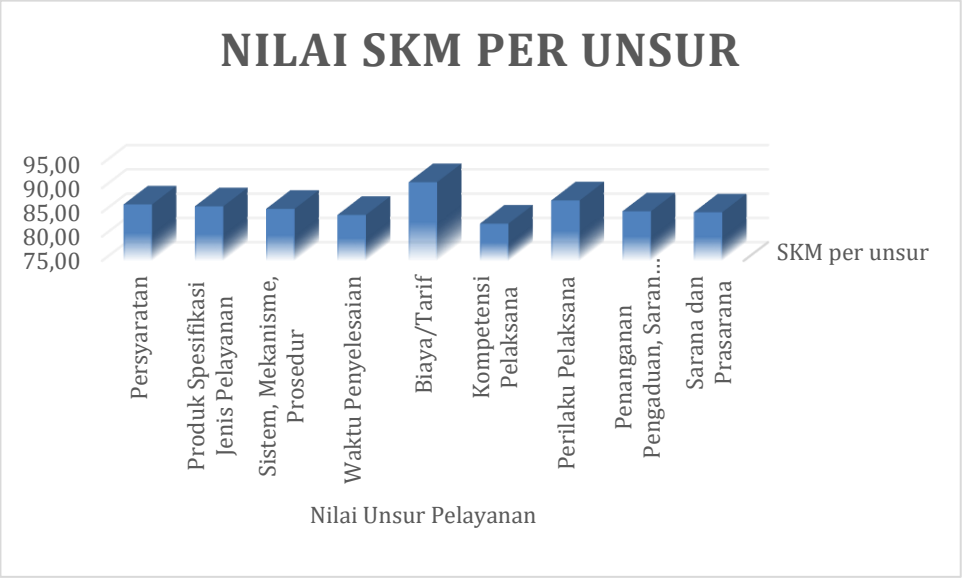


Berdasarkan grafik 4, kelompok ASN/TNI/POLRI mendominasi jumlah responden dengan total sebanyak 367 orang atau sebesar 94%. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari sektor pemerintahan.

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 hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID LKPP, diperoleh nilai indeks 86,05 dengan kategori B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan informasi publik PPID LKPP telah memenuhi ekspektasi pengguna layanan dengan kualitas yang baik, konsisten, dan dapat diandalkan.

Mayoritas unsur pelayanan berada pada kategori B, yang berarti terdapat kualitas layanan yang stabil namun masih berpotensi ditingkatkan. Terdapat satu unsur yang mencapai kategori **A (91,20)**, yaitu **Biaya/Tarif**, yang menjadi keunggulan signifikan karena layanan PPID tidak memungut biaya sehingga pengguna merasa sangat puas.

Secara umum, hasil survei memberikan gambaran bahwa PPID LKPP sudah berada pada jalur pelayanan publik yang baik, namun terdapat beberapa aspek krusial yang masih memerlukan perbaikan, khususnya pada unsur yang nilainya relatif lebih rendah.

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

1.2.1 Unsur Persyaratan (86,61)

Pada unsur Persyaratan, nilai 86,61 menunjukkan bahwa pemohon informasi menilai persyaratan administratif layanan PPID sudah jelas, mudah dipahami dan tidak memberatkan. Namun demikian, nilai yang belum mencapai kategori sangat baik mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk penyederhanaan persyaratan, konsistensi format informasi, serta peningkatan aksesibilitas informasi bagi pemohon yang baru pertama kali menggunakan layanan.

Penyajian informasi persyaratan dapat lebih variatif, misalnya dalam bentuk infografis dan video singkat 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 (86,22)

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 86,22 yang menunjukkan bahwa hasil layanan, baik berupa dokumen, data, maupun pemberian penjelasan, dinilai telah sesuai kebutuhan pengguna. Namun, hasil ini juga mencerminkan bahwa produk layanan masih dapat diperkaya dari sisi format, keseragaman kualitas, serta pemastian bahwa seluruh informasi yang disampaikan telah memenuhi standar kelengkapan dan kemutakhiran.

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 (85,7)

Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, nilai sebesar 85,7 menggambarkan bahwa alur layanan sudah dipahami dengan baik oleh pengguna, namun masih dipandang belum sepenuhnya sederhana. Pemohon kemungkinan masih menemukan tahapan yang kurang jelas atau memerlukan penjelasan tambahan, terutama terkait tindak lanjut permohonan, perbedaan mekanisme layanan digital dan layanan langsung, serta konsistensi penerapan SOP di setiap kanal layanan.

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 standarisasi jawaban atas pertanyaan Pemohon informasi juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan.

1.2.4 Unsur Waktu Penyelesaian (84,4)

Untuk unsur Waktu Penyelesaian, nilai 84,4 menjadi salah satu nilai terendah dalam survei ini. Hal tersebut menunjukkan adanya persepsi bahwa layanan belum selalu diselesaikan dalam waktu yang cepat atau konsisten. Beberapa pemohon mungkin mengalami waktu pemenuhan yang lebih panjang, terutama pada permohonan yang membutuhkan koordinasi dengan unit lain. Hal ini menandakan perlunya optimalisasi proses internal, pemanfaatan teknologi untuk mempercepat alur tindak lanjut, serta penguatan monitoring terhadap pemenuhan standar waktu penyelesaian.

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 (91,2)

Berbeda dengan unsur lainnya, unsur Biaya/Tarif meraih nilai tertinggi yaitu 91,2 dan menjadi satu-satunya unsur dengan kategori A. Hal ini menegaskan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan PPID LKPP yang tidak memungut biaya sama sekali. Persepsi positif ini tidak hanya mencerminkan transparansi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap profesionalitas layanan PPID LKPP.

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.

1.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana (82,7)

Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 82,7, yang merupakan nilai terendah dalam keseluruhan unsur. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun petugas dinilai kompeten, pemohon informasi masih melihat ruang perbaikan dalam pemahaman teknis petugas terhadap substansi informasi publik, responsivitas dalam memberikan penjelasan, serta kemampuan komunikasi yang lebih persuasif dan informatif. Variasi kompetensi antar petugas juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi persepsi ini.

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 (87,44)

Selain kompetensi, unsur Perilaku Pelaksana menunjukkan hasil yang lebih baik dengan nilai 87,44. Hal ini menggambarkan bahwa sikap petugas termasuk kesopanan, keramahan, dan kesantunan telah diterima dengan baik oleh pemohon. Namun demikian, peningkatan sikap proaktif, empati, serta konsistensi perlakuan pada berbagai situasi pelayanan masih dapat dilakukan agar menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan merata.

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 (85,20)

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, nilai sebesar 85,20 menunjukkan bahwa sistem pengaduan telah berjalan dan dirasakan cukup efektif. Meskipun begitu, masih ada persepsi bahwa tindak lanjut pengaduan belum sepenuhnya cepat atau memberikan umpan balik yang jelas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam responsivitas, transparansi tindak lanjut, serta penyederhanaan kanal pengaduan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

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 (85,01)

Unsur terakhir yaitu Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 85,01. Nilai ini menggambarkan bahwa fasilitas layanan, baik fisik maupun digital, telah memadai dan mendukung proses pelayanan. Namun demikian, beberapa pemohon mungkin masih mengharapkan peningkatan dalam kenyamanan ruang layanan, aksesibilitas fitur website PPID, serta integrasi yang lebih baik antara sistem permohonan informasi dengan kanal komunikasi lainnya.

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.

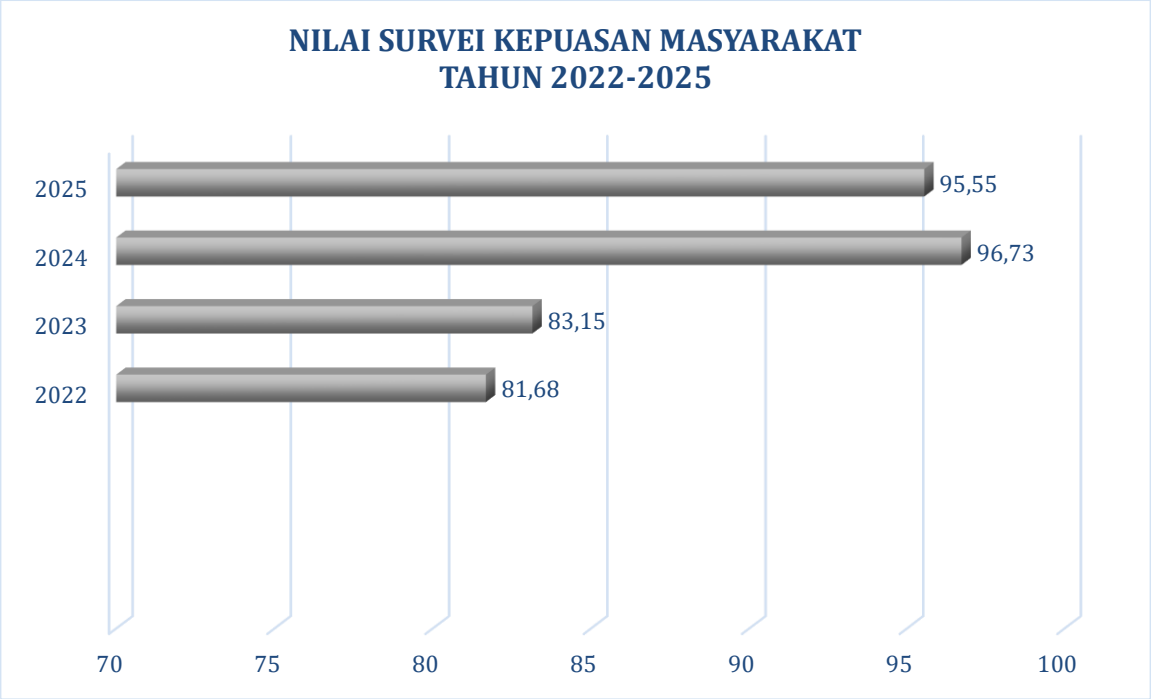
BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Nilai SKM PPID LKPP Tahun 2022 - 2025

Secara keseluruhan, analisis per unsur SKM menunjukkan bahwa layanan PPID LKPP telah berjalan dengan baik, dengan mutu yang stabil pada sebagian besar indikator. Keunggulan utama berada pada aspek biaya layanan yang gratis dan perilaku pelaksana yang baik, sementara tantangan terbesar terletak pada peningkatan kompetensi petugas, percepatan waktu layanan, serta penyederhanaan sistem dan prosedur. Dengan fokus perbaikan pada unsur-unsur yang nilainya relatif lebih rendah, PPID LKPP berpeluang besar meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kategori "Sangat Baik" pada periode survei berikutnya.

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 menunjukan komitmen layanan PPID untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa kualitas layanan PPID LKPP secara umum berada pada kategori Baik. Namun demikian, dalam menafsirkan hasil survei ini perlu disampaikan catatan penting bahwa responden tidak hanya menanggapi layanan PPID secara spesifik, melainkan juga menyampaikan penilaian, kritik, dan saran terhadap layanan LKPP secara keseluruhan. Hal ini tercermin dari substansi masukan responden yang banyak merujuk pada pengalaman mereka terhadap layanan LKPP, khususnya layanan Katalog Elektronik. Oleh karena itu, sebagian persepsi kepuasan yang terekam dalam SKM ini dipengaruhi oleh pengalaman lintas layanan di lingkungan LKPP.

Dari sisi kelebihan unsur layanan, aspek Biaya/Tarif menjadi keunggulan paling menonjol. Layanan PPID LKPP yang diberikan tanpa pungutan biaya dinilai sangat positif oleh masyarakat. Transparansi dan kepastian bahwa tidak terdapat biaya dalam permohonan informasi publik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Keunggulan ini menunjukkan komitmen PPID LKPP dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik secara akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Unsur Perilaku Pelaksana juga menunjukkan kelebihan yang signifikan. Petugas PPID dinilai telah memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, dan profesional. Hal ini mencerminkan budaya pelayanan publik yang cukup baik dan menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Selain itu, unsur Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tergolong kuat, yang menunjukkan bahwa persyaratan layanan relatif jelas dan hasil layanan umumnya sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi.

Di sisi lain, terdapat beberapa permasalahan dan kelemahan yang perlu menjadi perhatian. Unsur Kompetensi Pelaksana merupakan aspek dengan nilai terendah, yang mengindikasikan bahwa pemohon masih merasakan adanya keterbatasan dalam penguasaan substansi, pemahaman regulasi keterbukaan informasi publik, serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan penjelasan yang komprehensif.

Persepsi ini juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman responden terhadap layanan lain di LKPP, termasuk layanan Katalog Elektronik, yang kemudian tercermin dalam penilaian umum terhadap kompetensi aparatur.

Unsur Waktu Penyelesaian juga menunjukkan kelemahan relatif, yang menggambarkan bahwa kecepatan dan konsistensi penyelesaian layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Persepsi ini tidak selalu berasal dari layanan PPID semata, melainkan juga dipengaruhi oleh pengalaman responden dalam mengakses layanan LKPP lainnya yang membutuhkan proses dan waktu penyelesaian lebih panjang, khususnya layanan Katalog Elektronik.

Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meskipun berada pada kategori baik, masih terdapat persepsi bahwa alur layanan belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami. Kritik pada unsur ini dalam beberapa hal juga merujuk pada sistem layanan LKPP secara umum, termasuk sistem Katalog Elektronik, sehingga perlu dipahami sebagai masukan lintas layanan yang memerlukan koordinasi antarunit.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan berjalan, namun efektivitas tindak lanjut dan kejelasan umpan balik masih dirasakan perlu ditingkatkan. Sebagian kritik pada unsur ini juga berkaitan dengan pengelolaan pengaduan terhadap layanan Katalog Elektronik, yang secara tidak langsung memengaruhi persepsi responden terhadap layanan PPID.

Sementara itu, unsur Sarana dan Prasarana dinilai cukup memadai, tetapi masih memiliki kelemahan pada aspek sarana digital, terutama terkait kemudahan akses, keandalan sistem, dan integrasi antarlayanan. Persepsi ini kembali menunjukkan bahwa pengalaman responden terhadap infrastruktur layanan LKPP secara keseluruhan turut memengaruhi penilaian terhadap sarana dan prasarana layanan PPID.

Secara keseluruhan, kelebihan layanan PPID LKPP terletak pada aspek biaya layanan yang gratis dan transparan, perilaku petugas yang baik, serta kejelasan persyaratan dan hasil layanan. Sementara itu, kelemahan utama berada pada aspek kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, serta efektivitas sistem dan sarana pendukung. Dengan mempertimbangkan bahwa masukan responden juga mencerminkan pengalaman terhadap layanan LKPP secara umum khususnya layanan Katalog Elektronik maka tindak lanjut hasil SKM ini perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu dan koordinatif lintas unit, agar perbaikan yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas layanan PPID sekaligus memperkuat kepuasan masyarakat terhadap LKPP secara keseluruhan.

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

- "Semakin ditingkatkan kualitas pelayanan."
- "Perlu ada kestabilan dan menjaga konsistensi layanan tetap ramah dan mudah"
- "Untuk pelayanan di LKPP secara umum dari aspek sistem, mekanisme dan prosedur cukup memadai dan memuaskan.. Hanya dari sisi waktu penyelesaian yang perlu di evaluasi"

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 2. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi pelaksana	Peningkatan kapasitas bagi pengelola layanan publik khususnya layanan PPID		√			Biro Humas dan Umum

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,05, SKM Layanan PPID LKPP Semester II Tahun 2025 menunjukkan predikat "Baik", yang mencerminkan bahwa secara umum pemohon merasa puas terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID LKPP, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada beberapa unsur layanan.
2. Unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 91,2 dengan kategori "Sangat Baik (A)", yang menandakan bahwa seluruh responden merasakan layanan informasi publik diberikan tanpa pungutan biaya, sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem/Mekanisme/Prosedur, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana memperoleh nilai pada rentang 85–87 dengan kategori "Baik", yang menunjukkan bahwa mayoritas pemohon menilai layanan telah berjalan konsisten dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
4. Unsur Perilaku Pelaksana (87,44) dan Persyaratan (86,61) termasuk unsur dengan nilai relatif tinggi, yang mencerminkan sikap petugas yang sopan dan profesional serta kejelasan persyaratan layanan yang mudah dipahami oleh pemohon informasi.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana (82,7) dan Waktu Penyelesaian (84,4) memperoleh nilai paling rendah dibanding unsur lainnya, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta optimalisasi proses layanan agar lebih cepat, responsif, dan konsisten.
6. Perlu dicatat bahwa responden tidak hanya menilai layanan PPID secara spesifik, tetapi juga memberikan kritik dan saran terhadap layanan LKPP secara keseluruhan, terutama layanan Katalog Elektronik, sehingga sebagian persepsi kepuasan dan ketidakpuasan dipengaruhi oleh pengalaman responden terhadap layanan lintas unit di lingkungan LKPP.
7. Berdasarkan hasil SKM tersebut, rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan kompetensi petugas PPID, percepatan waktu penyelesaian layanan, penyederhanaan

sistem dan prosedur, serta penguatan koordinasi lintas unit khususnya dengan pengelola layanan Katalog Elektronik melalui sosialisasi, pembaruan materi informasi, dan optimalisasi kanal layanan digital.

Jakarta, Desember 2025

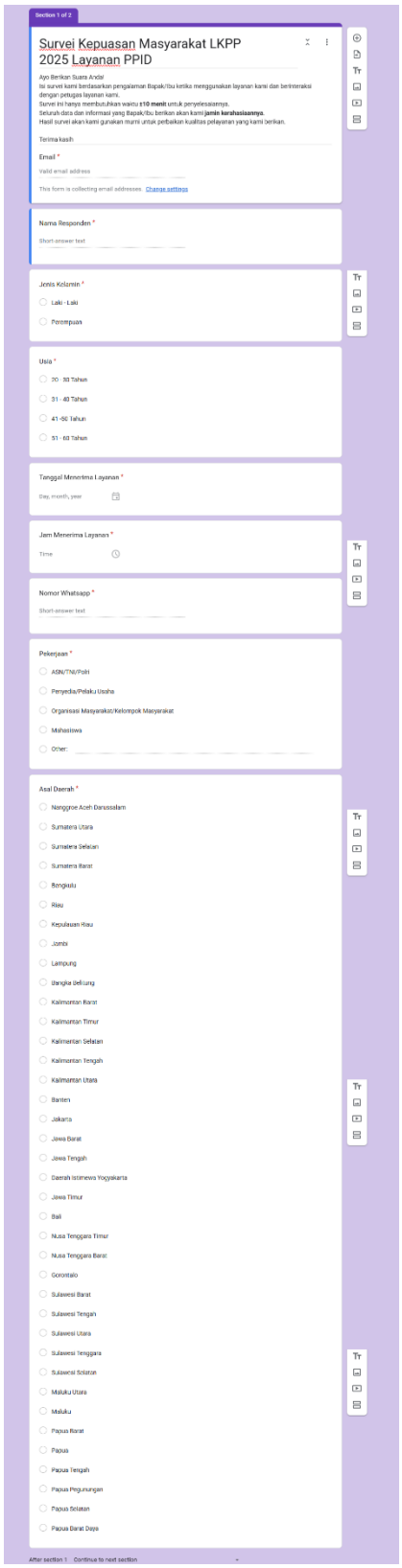
Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum

Dr. Hermawan, S.E., M.M

NIP. 197407201995021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Section 1 of 2

Survei Kepuasan Masyarakat LKPP 2025 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

Email *
Valid email address

This form is collecting email addresses. 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 *
Day, month, year

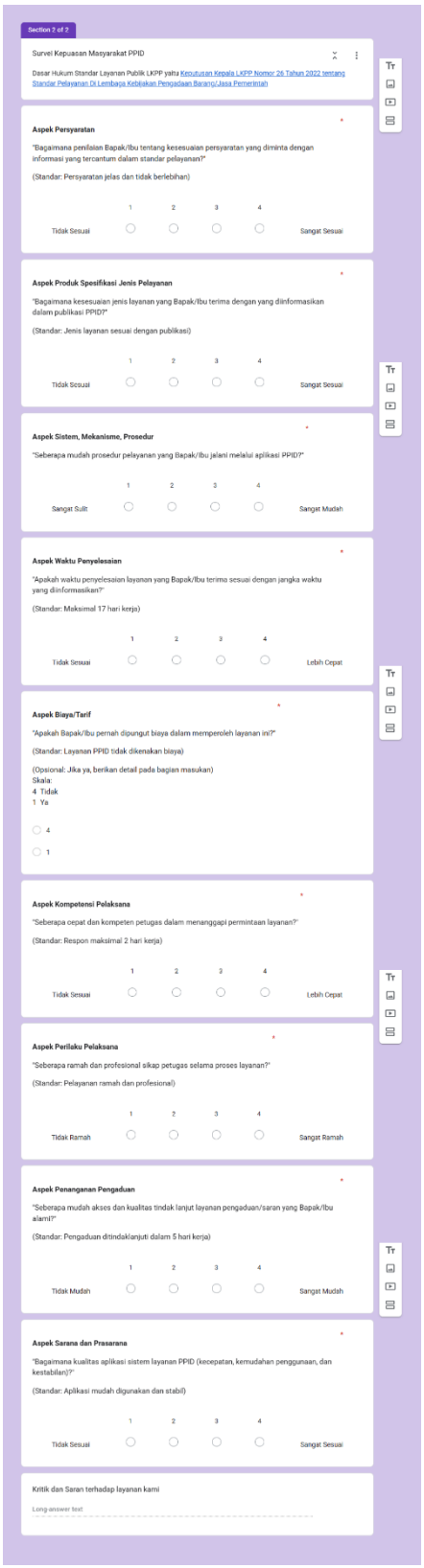
Jam Menerima Layanan *
Time

Nomor Whatsapp *
Short-answer text

Pekerjaan *
- ASN/TNI/Polri
- Penyedia/Pelaku Usaha
- Organisasi Masyarakat/Kelompok Masyarakat
- Mahasiswa
- Other:

Asal Daerah *
- Nanggroe Aceh Darussalam
- Sumatera Utara
- Sumatera Selatan
- Sumatera Barat
- Bengkulu
- Riau
- Kepulauan Riau
- Jambi
- Lampung
- Bangka Belitung
- Kalimantan Barat
- Kalimantan Timur
- Kalimantan Selatan
- Kalimantan Tengah
- Kalimantan Utara
- Banten
- Jakarta
- Jawa Barat
- Jawa Tengah
- Daerah Istimewa Yogyakarta
- Jawa Timur
- Bali
- Nusa Tenggara Timur
- Nusa Tenggara Barat
- Gorontalo
- Sulawesi Barat
- Sulawesi Tengah
- Sulawesi Utara
- Sulawesi Tenggara
- Sulawesi Selatan
- Maluku Utara
- Maluku
- Papua Barat
- Papua
- Papua Tengah
- Papua Pegunungan
- Papua Selatan
- Papua Barat Daya

After section 1 Continue to next section



Section 2 of 2

Survei Kepuasan Masyarakat PPID

Dasar Hukum Standar Layanan Publik LKPP yaitu Keputusan Kepala LKPP Nomor 26 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Aspek Persyaratan *

"Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang diminta dengan informasi yang tercantum dalam standar pelayanan?"

(Standar: Persyaratan jelas dan tidak berlebihan)

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan *

"Bagaimana kesesuaian jenis layanan yang Bapak/Ibu terima dengan yang diinformasikan dalam publikasi PPID?"

(Standar: Jenis layanan sesuai dengan publikasi)

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

Aspek Sistem, Mekanisme, Prosedur *

"Seberapa mudah prosedur pelayanan yang Bapak/Ibu jalani melalui aplikasi PPID?"

	1	2	3	4	
Sangat Sulit	○	○	○	○	Sangat Mudah

Aspek Waktu Penyelesaian *

"Apakah waktu penyelesaian layanan yang Bapak/Ibu terima sesuai dengan jangka waktu yang diinformasikan?"

(Standar: Maksimal 17 hari kerja)

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Lebih Cepat

Aspek Biaya/Tarif *

"Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh layanan ini?"

(Standar: Layanan PPID tidak dikenakan biaya)

(Opsional: Jika ya, berikan detail pada bagian masukan)
Skala:
4 Tidak
1 Ya

- ○ 4
- ○ 1

Aspek Kompetensi Pelaksana *

"Seberapa cepat dan kompeten petugas dalam menanggapi permintaan layanan?"

(Standar: Respon maksimal 2 hari kerja)

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Lebih Cepat

Aspek Perilaku Pelaksana *

"Seberapa ramah dan profesional sikap petugas selama proses layanan?"

(Standar: Pelayanan ramah dan profesional)

	1	2	3	4	
Tidak Ramah	○	○	○	○	Sangat Ramah

Aspek Penanganan Pengaduan *

"Seberapa mudah akses dan kualitas tindak lanjut layanan pengaduan/saran yang Bapak/Ibu alami?"

(Standar: Pengaduan ditindaklanjuti dalam 5 hari kerja)

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	○	○	○	○	Sangat Mudah

Aspek Sarana dan Prasarana *

"Bagaimana kualitas aplikasi sistem layanan PPID (kecepatan, kemudahan penggunaan, dan kestabilan)?"

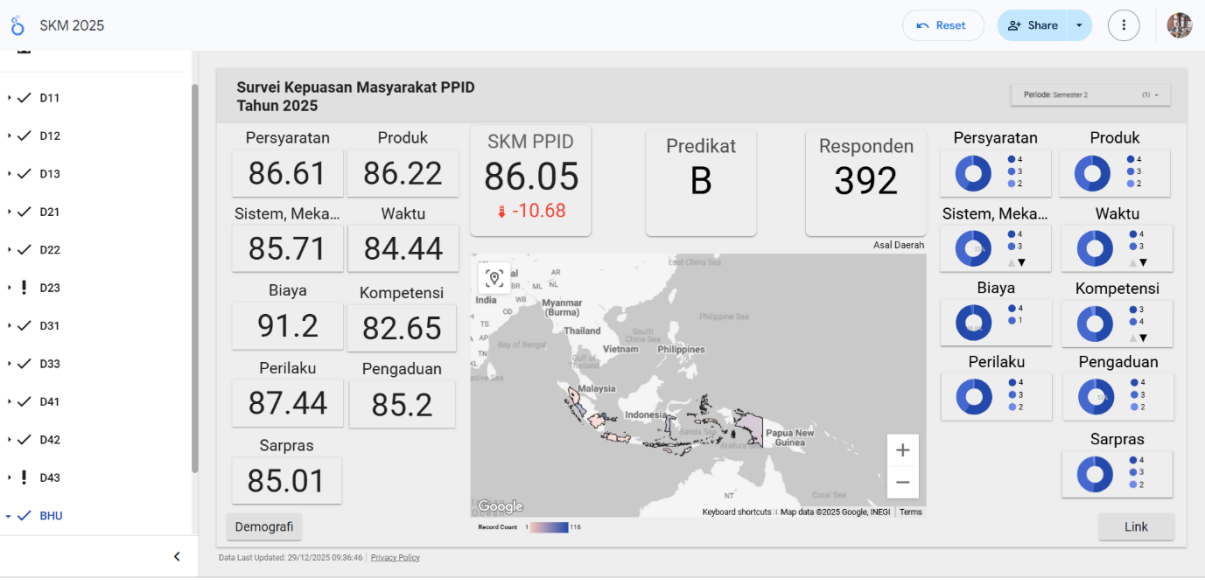
(Standar: Aplikasi mudah digunakan dan stabil)

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

Kritik dan Saran terhadap layanan kami

Long-answer text

2. Hasil Olah Data SKM



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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE. Untuk memastikan keasliannya, silakan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat https://eoffice.lkpp.go.id atau kunjungi halaman https://eoffice.lkpp.go.id/keaslian

Token : foAsCV
Nomor Tiket : OA202512290092