



**LKPP**

Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

S2 - 2025

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**A Year of Impact  
& Innovation**

# 2025

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**Semester 2**



**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 **3931/Ses.3/02/2025** perihal **Penyampaian Tautan Penyebaran SKM LKPP Tahun 2024 Semester 2**. 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.

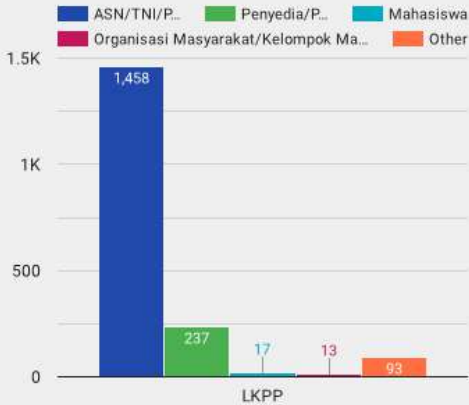
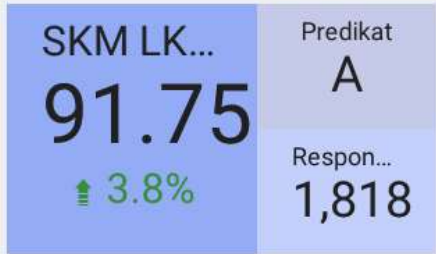


Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

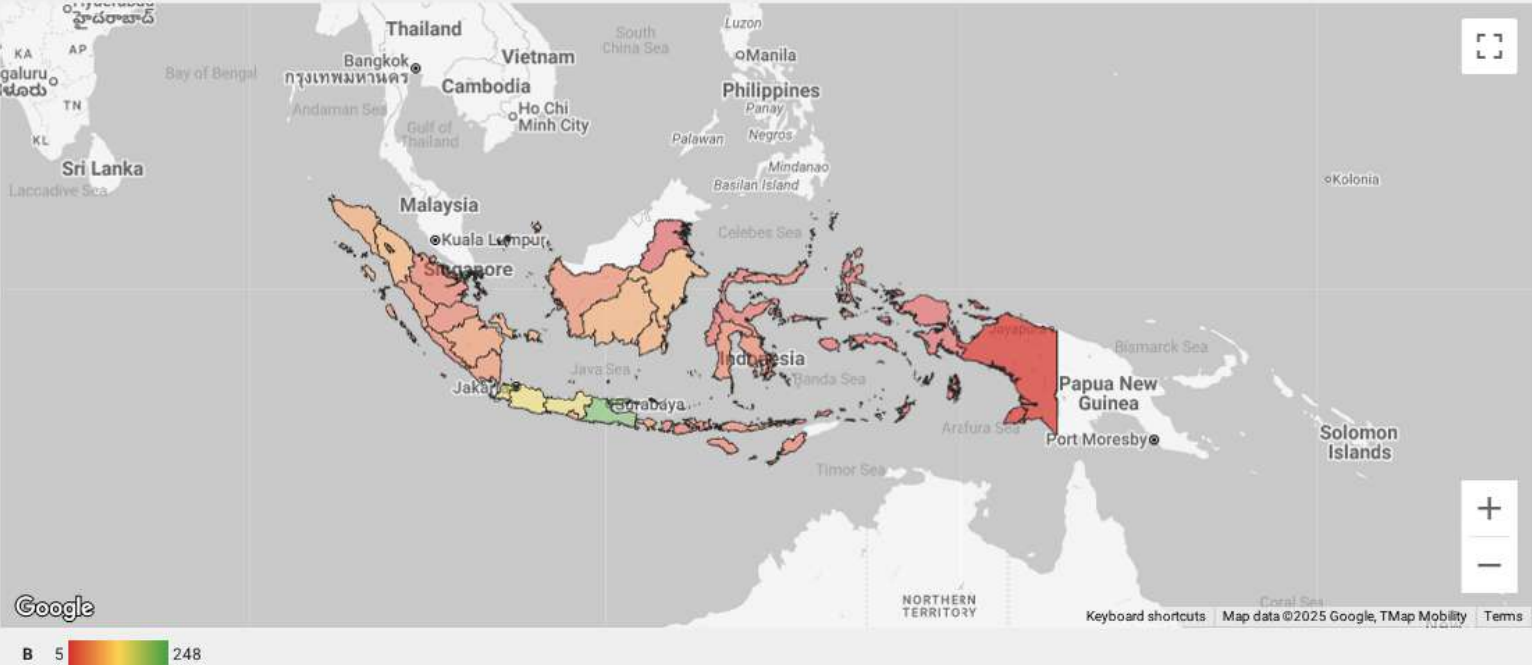
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2025

Periode: Semester 2 (1)



Sebaran Survei Kepuasan Masyarakat LKPP



Nilai di Tiap Unsur SKM LKPP

|            |           |
|------------|-----------|
| Persyar... | Produk    |
| 92.45      | 92.32     |
| Sistem     | Waktu     |
| 90.89      | 89.83     |
| Biaya      | Kompet... |
| 94.56      | 91.31     |
| Perilaku   | Pengad... |
| 92.77      | 90.36     |
| Sarpras    |           |
| 91.27      |           |

Jenis Kelamin

|             |           |
|-------------|-----------|
| Laki - Laki | Peremp... |
| 1,122       | 696       |

Umur

|                |                |
|----------------|----------------|
| 20 - 30 Tah... | 31 - 40 Tah... |
| 373            | 589            |
| 41 - 50 Tah... | 51 - 60 Tah... |
| 654            | 202            |

| Layanan Publik                                             | Persyaratan  | Produk     | Sistem, Mekanisme, Prosedur | Waktu     | Biaya      | Kompetensi   | Perilaku   | Pengaduan   | Sarpras    | Nilai SKM  | Predikat | Responden |
|------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----------------------------|-----------|------------|--------------|------------|-------------|------------|------------|----------|-----------|
| 1. Layanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui ...   | 97.5         | 97.5       | 96.25                       | 95        | 100        | 97.5         | 97.5       | 96.25       | 96.25      | 97.0833... | A        | 20        |
| 2. Layanan Konsultasi, Pendampingan, Proyek KPB            | 95.714285... | 95.7142... | 96.4285714...               | 93.571... | 97.8571... | 96.428571... | 97.1428... | 95          | 97.1428... | 96.1111... | A        | 35        |
| 3. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli                     | 95.608108... | 95.9459... | 94.9324324...               | 95.945... | 91.8918... | 95.270270... | 96.2837... | 96.28378... | 96.9594... | 95.4579... | A        | 74        |
| 4. Konsultasi dan Pendampingan Penyelenggaraan Katal...    | 95.833333... | 95.8333... | 95.8333333...               | 95.833... | 100        | 91.666666... | 93.75      | 93.75       | 93.75      | 95.1388... | A        | 12        |
| 5. Layanan Sertifikasi Kompetensi PBJ                      | 96.020408... | 96.0204... | 91.3265306...               | 93.673... | 91.1224... | 93.877551... | 95.8163... | 92.95918... | 94.4897... | 93.9229... | A        | 245       |
| 6. Pelatihan Fungsional PBJ                                | 95.101351... | 95.1013... | 93.0743243...               | 90.202... | 89.8648... | 93.074324... | 94.9324... | 92.90540... | 92.2297... | 92.9429... | A        | 148       |
| 7. Penafsiran Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemer...    | 91.666666... | 89.5833... | 87.5                        | 87.5      | 100        | 100          | 93.75      | 91.66666... | 89.5833... | 92.3611... | A        | 12        |
| 8. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE Melalui Konsul...    | 93.055555... | 93.0555... | 91.6666666...               | 88.888... | 100        | 90.277777... | 93.0555... | 88.88888... | 90.2777... | 92.1296... | A        | 18        |
| 9. Pembinaan UKPBJ                                         | 90.853658... | 90.8536... | 91.4634146...               | 87.195... | 98.1707... | 93.292682... | 93.2926... | 89.02439... | 90.8536... | 91.6666... | A        | 41        |
| 10. Konsultasi Sirup                                       | 90.957446... | 90.9574... | 90.0709219...               | 89.716... | 97.3404... | 89.184397... | 92.5531... | 90.60283... | 90.2482... | 91.2923... | A        | 141       |
| 11. Pelatihan Teknis Kompetensi PPK/POKJA/PP               | 92.164179... | 92.1641... | 89.5522388...               | 88.059... | 86.5671... | 88.805970... | 92.1641... | 89.92537... | 90.6716... | 90.0082... | A        | 67        |
| 12. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalu...  | 90.497737... | 90.0452... | 90.2714932...               | 87.669... | 94.9095... | 88.461538... | 89.9321... | 88.34841... | 89.2533... | 89.9321... | A        | 221       |
| 13. Pelayanan Akreditasi LPPPBJ                            | 89.705882... | 89.7058... | 85.2941176...               | 88.235... | 91.1764... | 91.911764... | 92.6470... | 88.23529... | 91.1764... | 89.7875... | A        | 34        |
| 14. Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE - SPSE                 | 91.216216... | 91.2162... | 91.8918918...               | 89.864... | 91.8918... | 86.486486... | 89.8648... | 85.81081... | 87.1621... | 89.4894... | A        | 37        |
| 15. Diseminasi Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerin... | 90.983606... | 90.9836... | 88.5245901...               | 85.655... | 90.1639... | 86.475409... | 88.1147... | 84.83606... | 88.9344... | 88.2969... | B        | 61        |
| 16. PKPU Dalam PBJ                                         | 88.173076... | 88.1730... | 85.3846153...               | 85.576... | 95.3846... | 86.826923... | 88.8461... | 86.34615... | 87.5961... | 88.0341... | B        | 260       |
| 17. PPID                                                   | 86.607142... | 86.6071... | 85.7142857...               | 84.438... | 91.1989... | 82.653061... | 87.4362... | 85.20408... | 85.0127... | 86.0969... | B        | 392       |

| Nilai Interval     | Predikat |
|--------------------|----------|
| 1... 25,0 - 64,99  | D        |
| 2... 65,0 - 76,6   | C        |
| 3... 76,61 - 88,30 | B        |
| 4... 88,31 - 100   | A        |

1 - 4 / 4 < >

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 **Juli** hingga **Desember 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 **91.75** dengan predikat **A**.

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 **17** 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, 30 Desember 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh:  
KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM



**Hermawan**  
Pembina Utama (IV/e)



**LKPP**

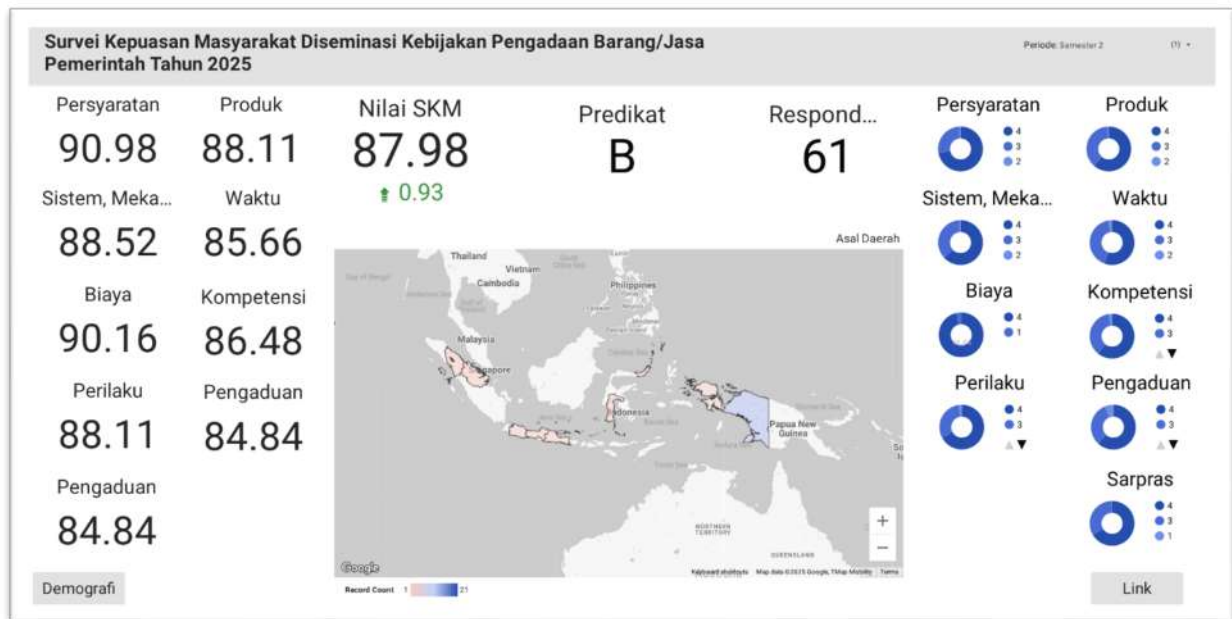
Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

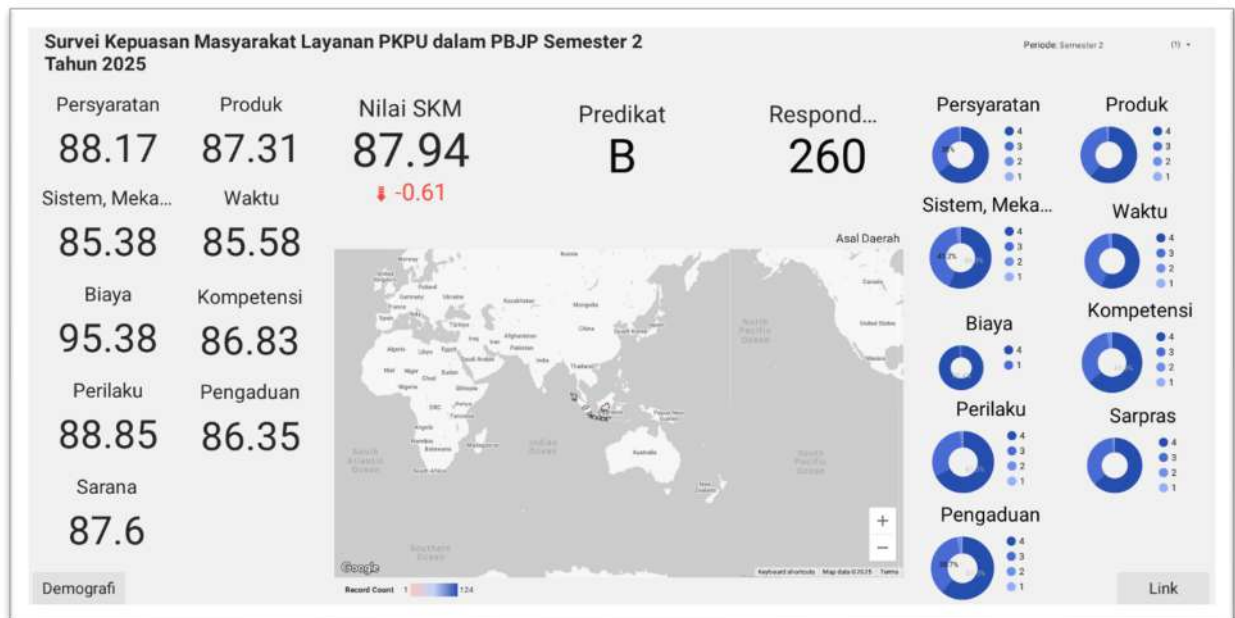
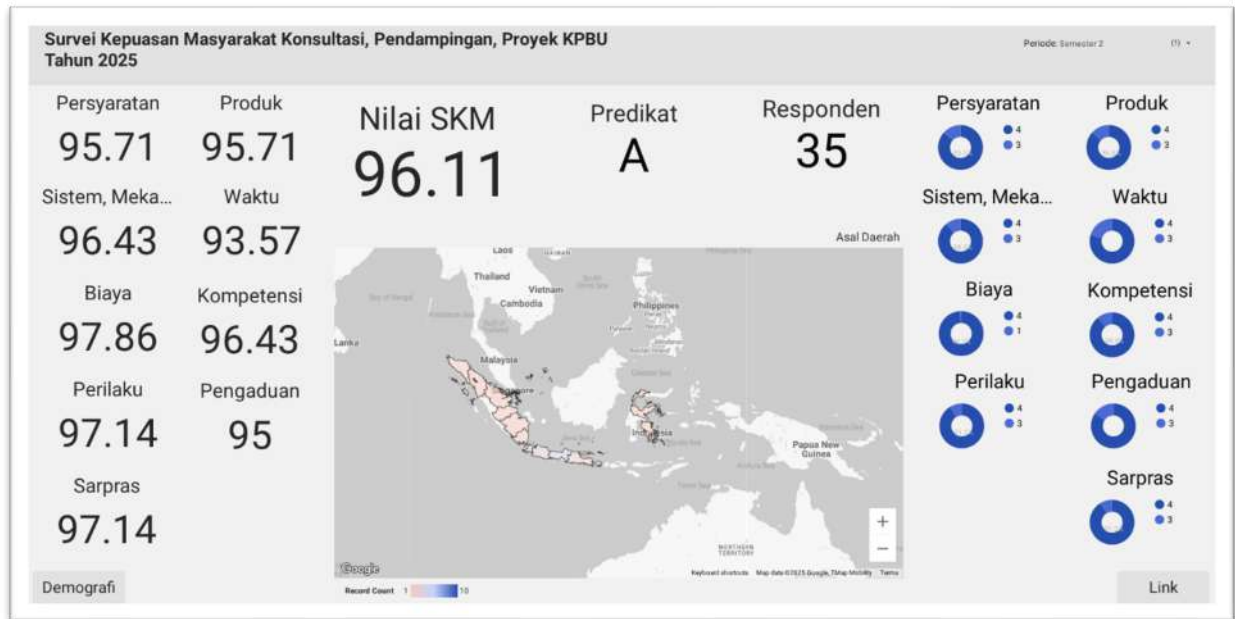
## LAMPIRAN

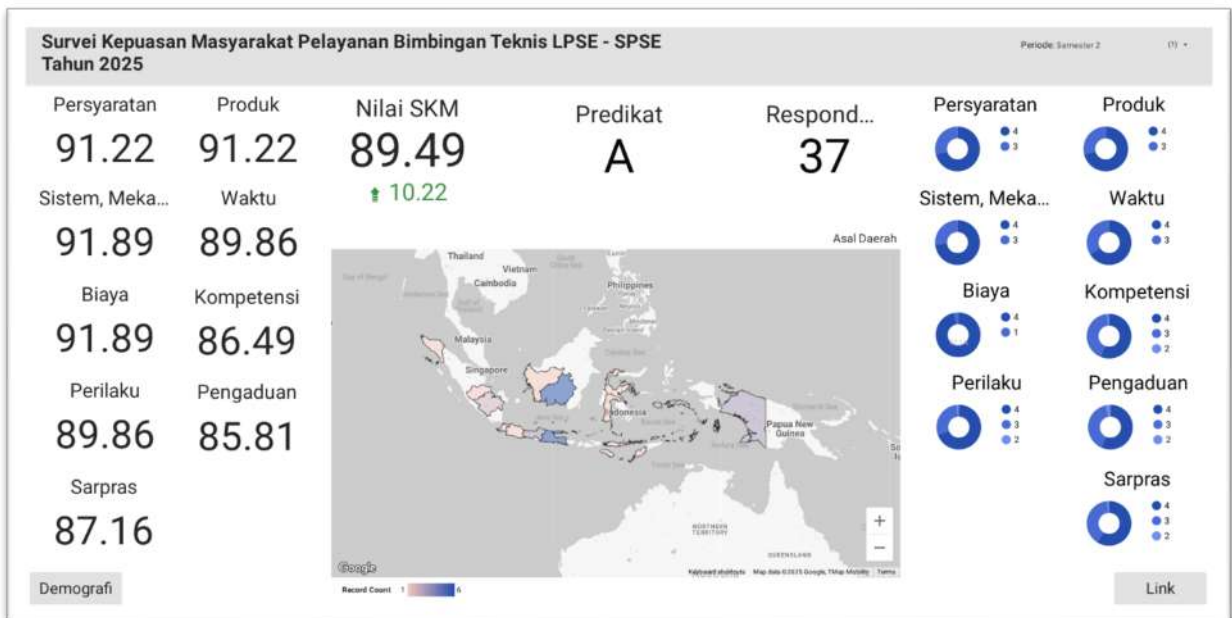
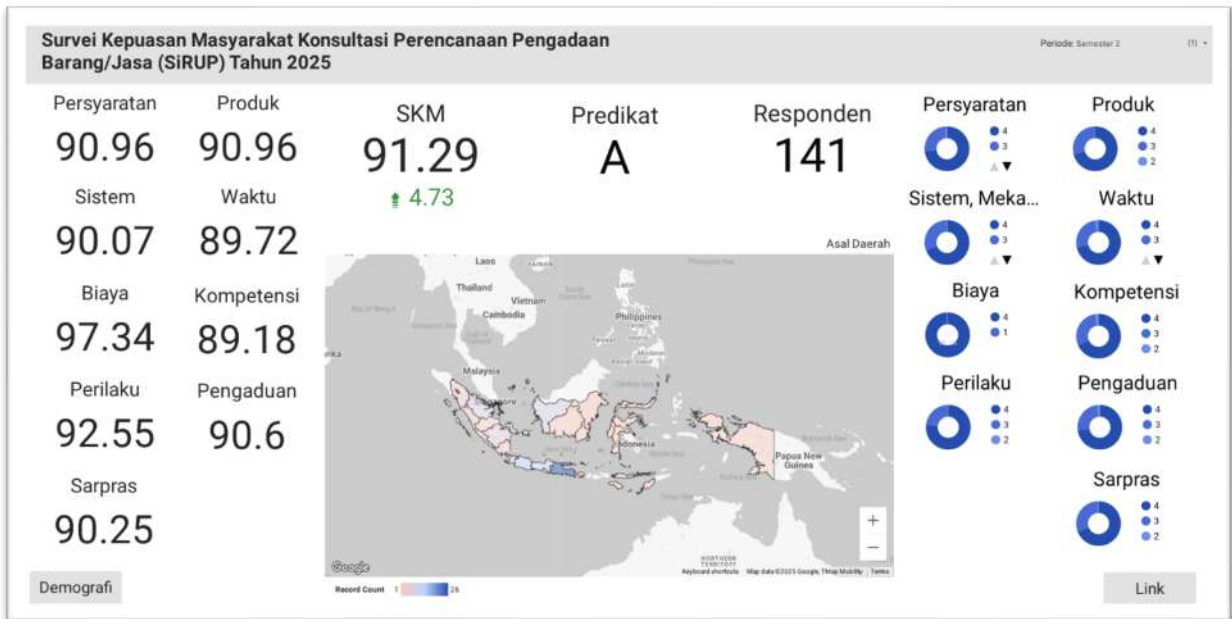
### Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

| No | Nama UPP                                                               | Link Laporan Pelaksanaan SKM |
|----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1  | Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum          |                              |
| 2  | Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus        | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 3  | Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional        | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 4  | Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 5  | Direktorat Sistem Pengadaan Digital                                    |                              |
| 6  | Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan                        | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 7  | Direktorat Sertifikasi Profesi                                         | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 8  | Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat                                   | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 9  | Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah                                  | <a href="#">Link Laporan</a> |
| 10 | Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum                               |                              |
| 11 | Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa              |                              |
| 12 | Biro Hubungan Masyarakat dan Umum                                      |                              |

## Data SKM Semester 2 Tahun 2025



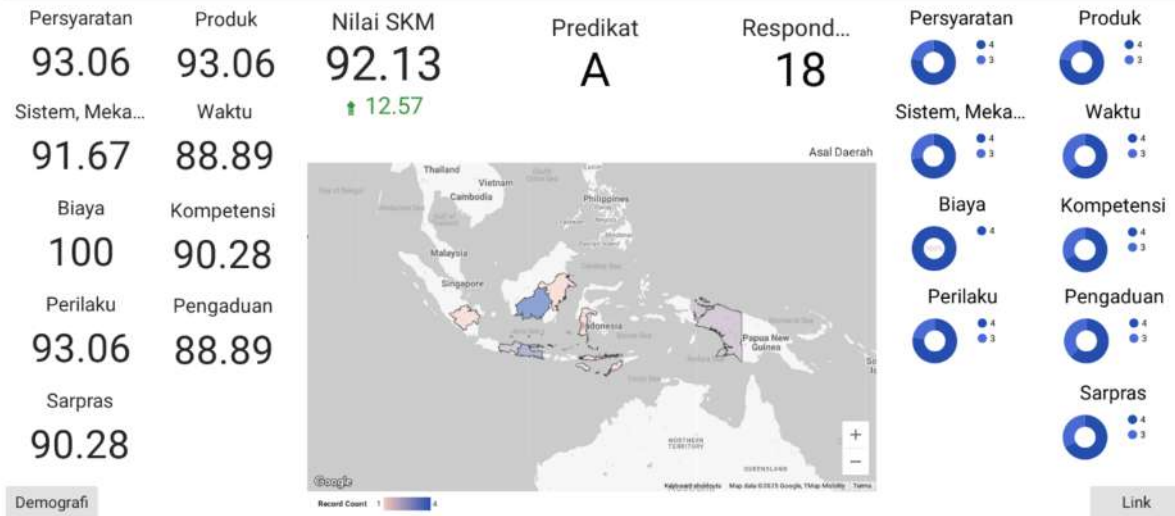




**Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE Melalui Konsultasi Tatap Muka Tahun 2025**

Periode: Semester 2

(1)

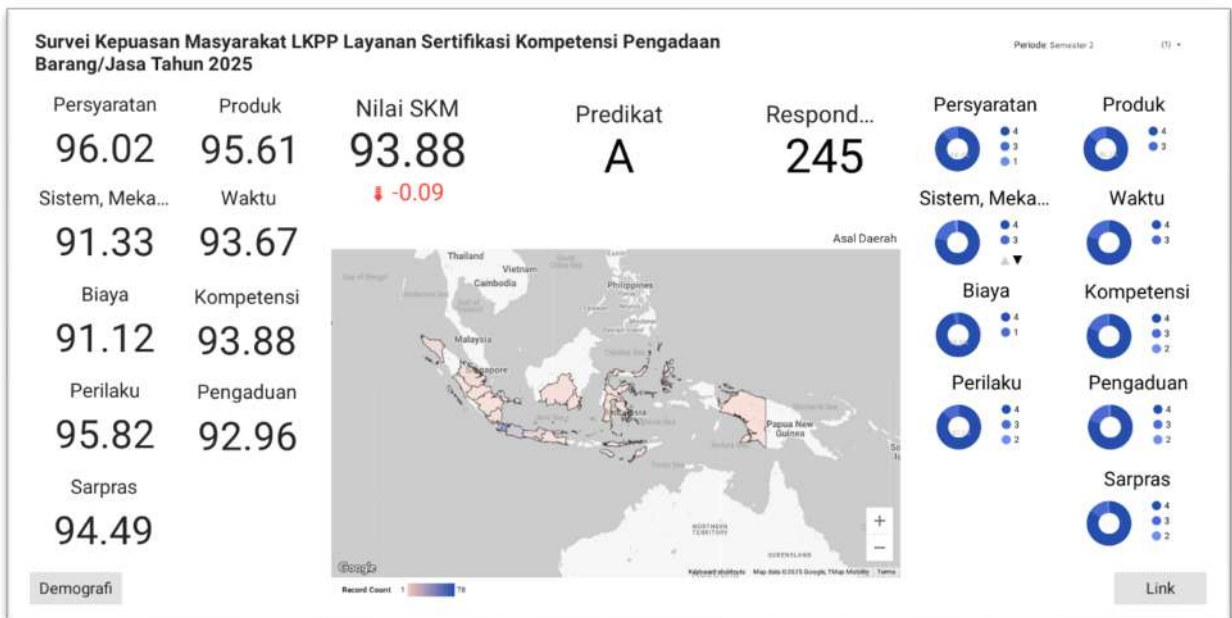
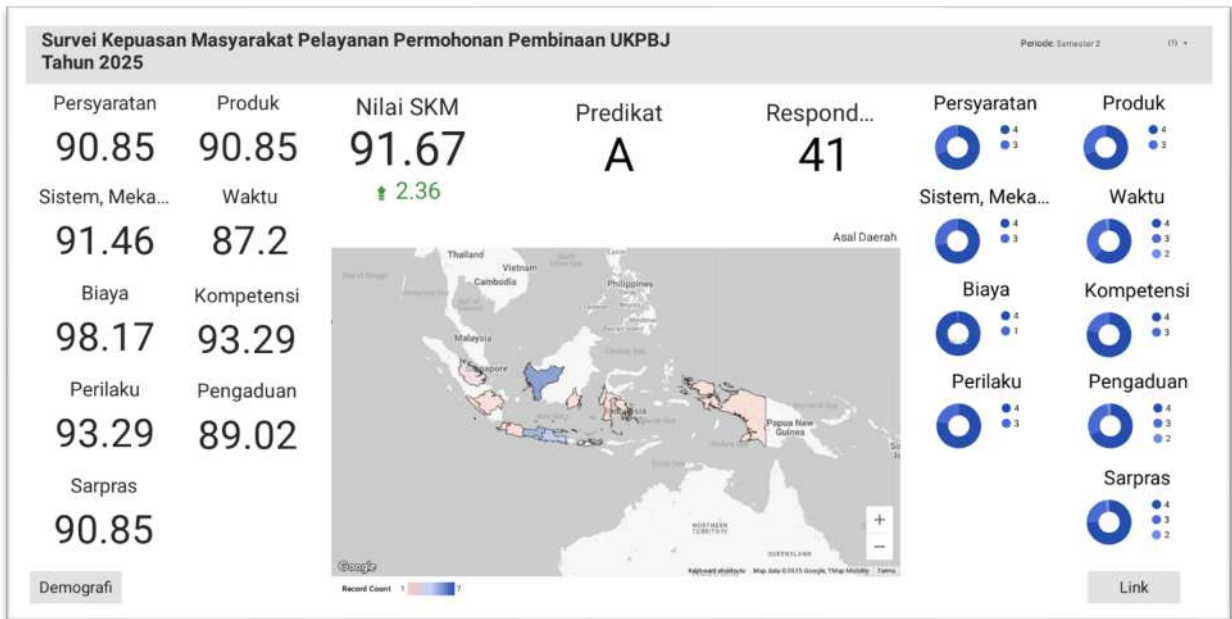


**Survei Kepuasan Masyarakat Konsultasi dan Pendampingan Penyelenggaraan Katalog Elektronik Tahun 2025**

Periode: Semester 2

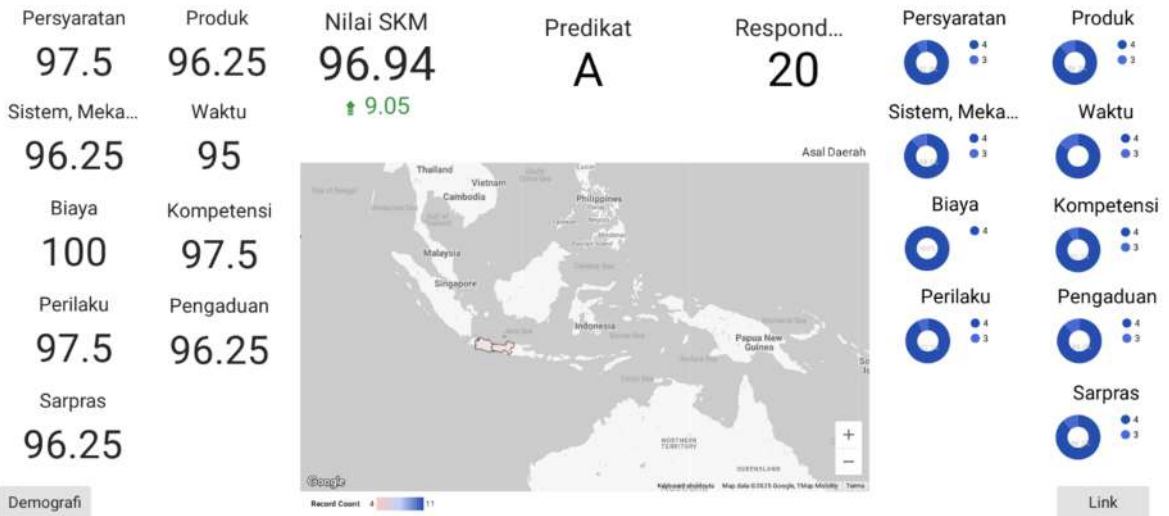
(1)





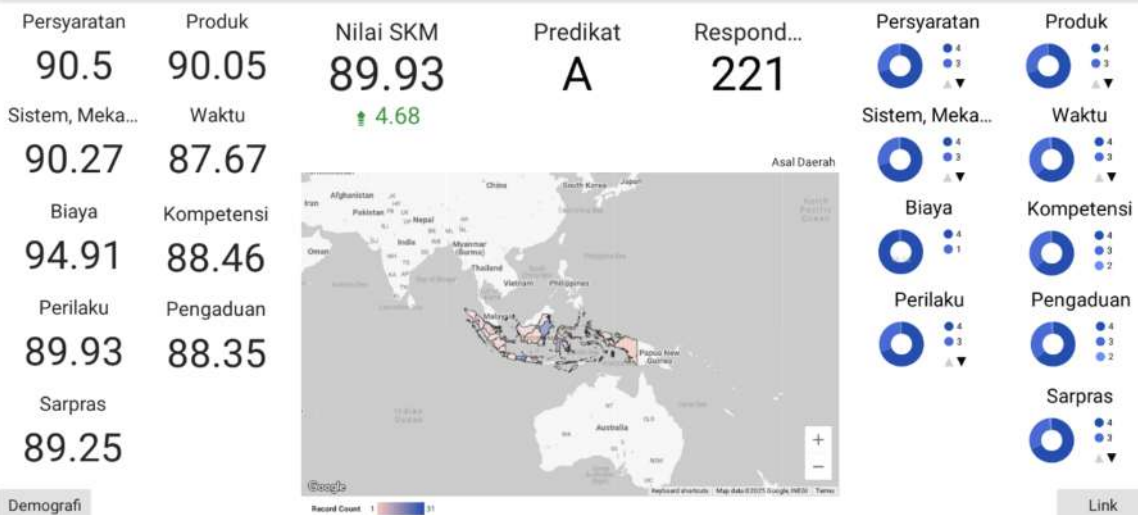
**Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Pusat Tahun 2025**

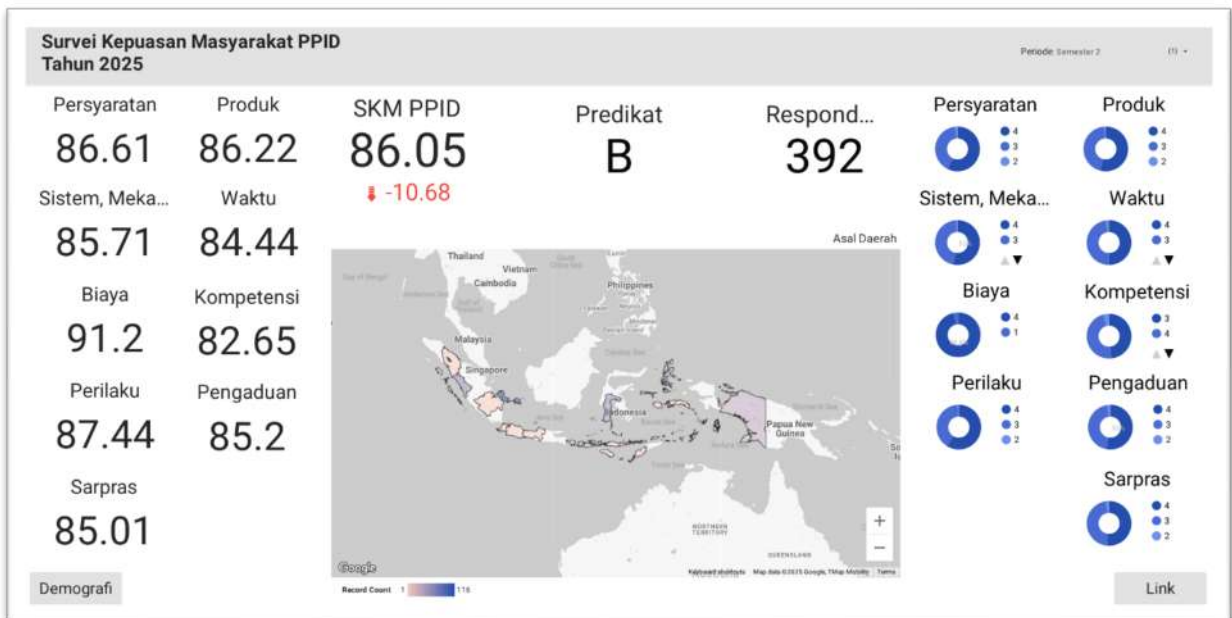
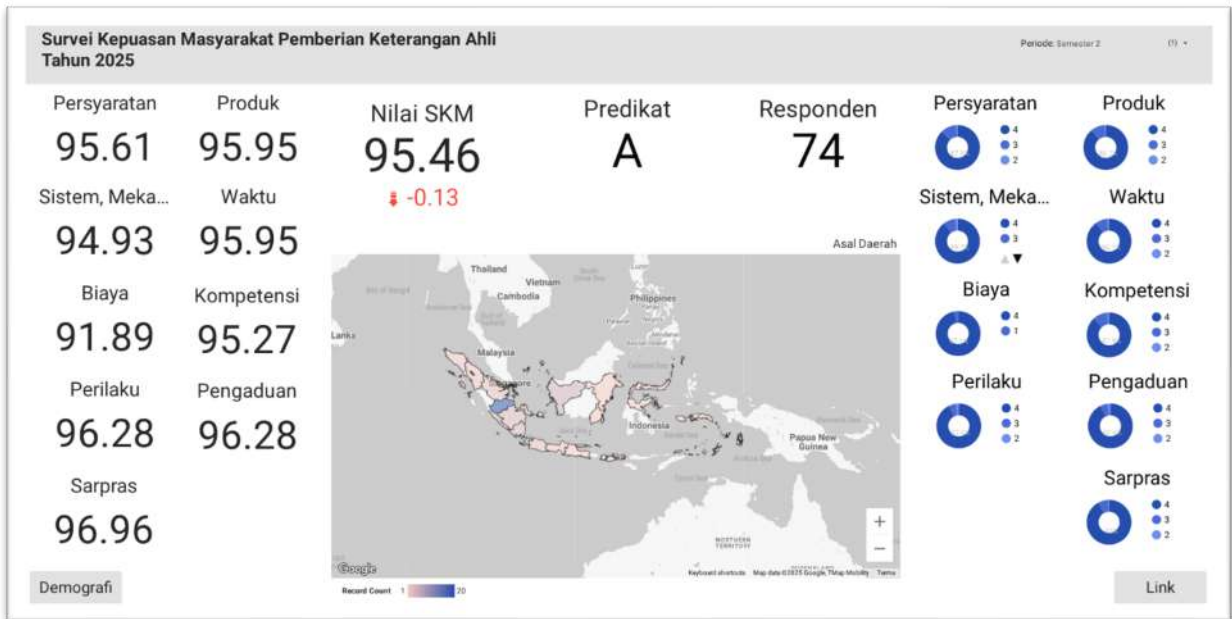
Periode: Semester 2 (1)

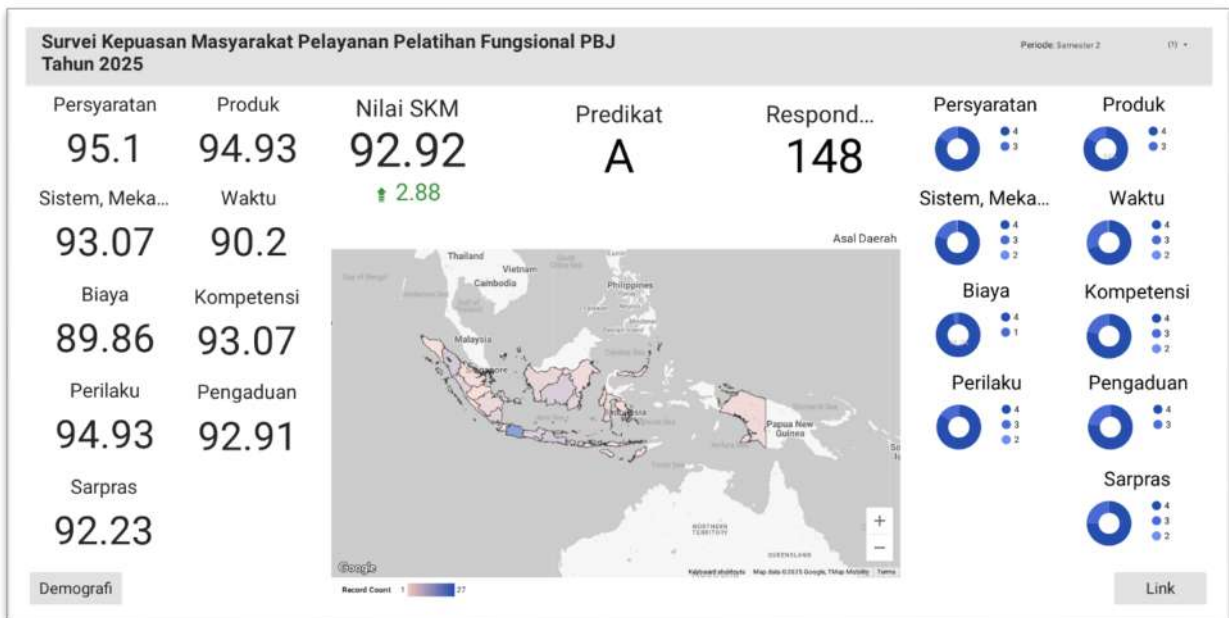
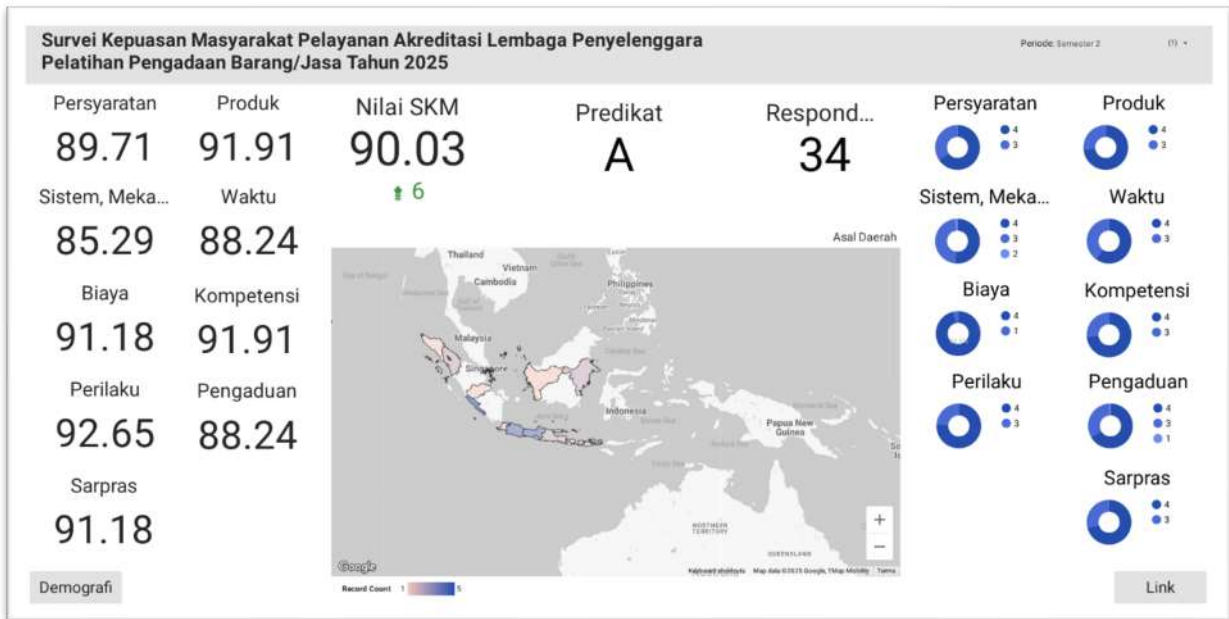


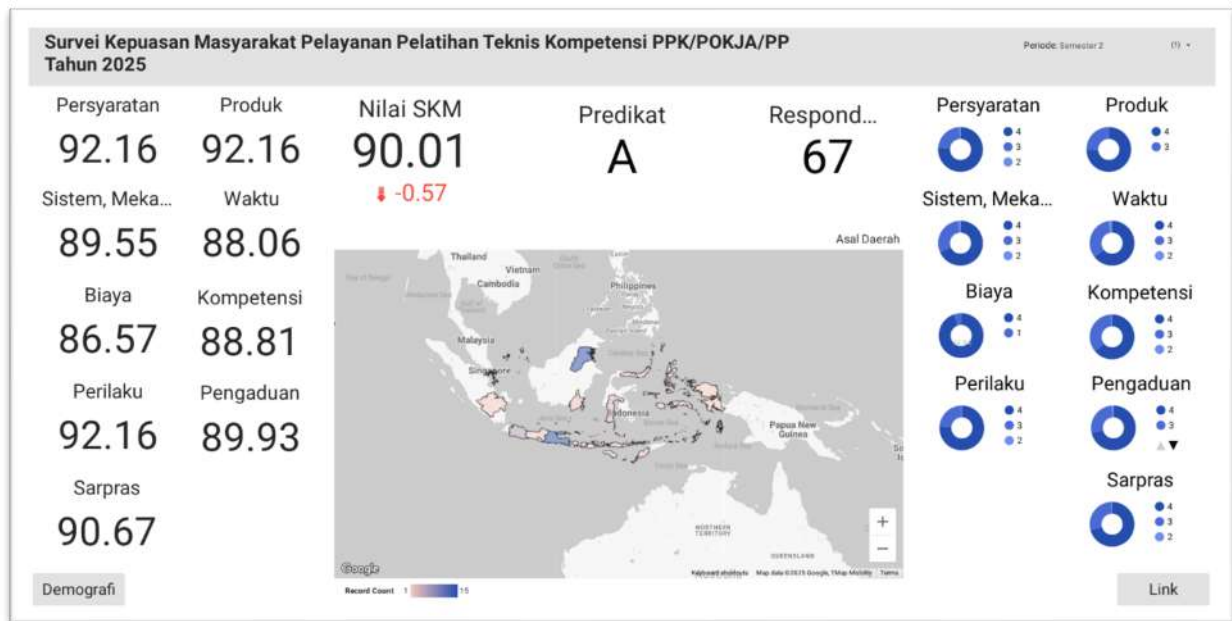
**Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Daerah Tahun 2025**

Periode: Semester 2 (1)









# LKPP

Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah



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/keaslian>

**Token** : ArbBRX  
**Nomor Tiket** : OA202512310001