

2025



LKPP

SEMESTER 1

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM



Kata Pengantar

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Semester 1 2025 ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lingkungan LKPP. Hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini mencerminkan evaluasi dan masukan dari pengguna layanan publik, yang menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan layanan ke depan.

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

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, terutama tim PIC Layanan Publik dan seluruh pengguna layanan publik yang telah berpartisipasi dalam survei. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan layanan informasi publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Demikian kata pengantar ini kami sampaikan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 29 Desember 2025

	Ditandatangani secara elektronik oleh:
	KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN UMUM
	Hermawan Pembina Utama (IV/e)

1. Pendahuluan

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.

2. Ringkasan Hasil Tindak Lanjut SKM

A. Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus

- **Layanan:** Konsultasi, Pendampingan, dan Pendampingan Proyek KPBU.
- **Kinerja:** IKM **96,91** (Mutu A/Sangat Baik) dengan **36** responden.
- **Fokus Perbaikan:** Persyaratan, Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana (meski nilai tinggi, tetap dievaluasi untuk keberlanjutan).

B. Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional

- **Layanan:** Peningkatan Kapasitas Pelaku Usaha (PKP) dalam PBJP.
- **Kinerja:** Nilai IKM **86,11** (Mutu B/Baik) dengan **32** responden.
- **Fokus Evaluasi:** Waktu penyelesaian (82,03) dan Sistem/Prosedur (82,81) menjadi prioritas perbaikan data fisik.

C. Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan

- **Layanan:** Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ).
- **Kinerja:** IKM **88,45** (Mutu A/Sangat Baik) dengan **94** responden.
- **Fokus Perbaikan:** Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, dan Produk Spesifikasi.

D. Biro Hubungan Masyarakat dan Umum (PPID)

- **Layanan:** Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

- **Kinerja:** IKM **95,55** (Mutu A/Sangat Baik) dengan **30** responden.
- **Fokus Perbaikan:** Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai terendah: 90) yang mengalami penurunan dibanding semester sebelumnya.

3. REKAPITULASI STATUS TINDAK LANJUT

Berikut adalah tabel rekapitulasi rencana aksi, waktu pelaksanaan, dan status penyelesaian dari seluruh unit kerja:

No	Unit Kerja	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan	Status
1	Dit. Pengembangan Strategi & Kebijakan Khusus	Evaluasi pelayanan & pembaruan standar pelayanan.	Jan - Jun 2025	Terlaksana
		Sosialisasi prosedur via website temanku.lkpp.go.id & Instagram.	Jan - Jun 2025	Terlaksana
		Peningkatan kompetensi petugas melalui pendidikan berkelanjutan.	Jan - Des 2025	Terlaksana
		Publikasi info layanan & penanganan aduan via Email/IG.	Juli - Des 2025	Terlaksana
2	Dit. Pengembangan Profesi & Kelembagaan	Sosialisasi pembinaan via "Obrolan Rabu Seputar (ORKESTRA) JF PPBJ" (5 kali).	Juli - Nov 2025	Terlaksana
		Optimalisasi Narahubung/Pembina Wilayah (Penambahan 5 pegawai CPNS).	Juli - Nov 2025	Terlaksana
		Peningkatan layanan daring (Fitur aplikasi SIUKPBJ & Info Medsos).	Juli - Nov 2025	Terlaksana
3	Dit. Pengembangan Iklim Usaha (Baru)	Perbaikan sarana prasarana daring (Zoom Meeting pada kegiatan PKP).	Juli - Sep 2025	Terlaksana

		Monitoring & evaluasi prosedur (Revisi Standar Pelayanan).	July 2025	Terlaksana
		Koordinasi dengan Inspektorat terkait kanal pengaduan & benturan kepentingan.	Sep 2025	Terlaksana
		Evaluasi SOP Pembinaan Pelaku Usaha.	Nov 2025	Done
4	Biro Humas & Umum (PPID)	Publikasi prosedur layanan PPID secara rinci di website.	TW 2 2025	On Progress

4. Kesimpulan

Secara umum, kinerja pelayanan publik di LKPP pada Semester I Tahun 2025 berada pada kategori Sangat Baik, dengan mayoritas unit memperoleh Mutu A. Direktorat Pengembangan Iklim Usaha memperoleh Mutu B dengan nilai 86,11.

Terkait tindak lanjut, 3 dari 4 unit kerja (75%) telah menyelesaikan seluruh rencana aksinya dengan status Done/Terlaksana (100% tuntas). Hanya layanan PPID yang masih memiliki satu agenda berstatus On Progress terkait publikasi prosedur rinci, yang perlu menjadi perhatian untuk diselesaikan pada periode berikutnya.

5. Lampiran Dokumen

1. LAMPIRAN [NOTA DINAS.pdf](#)

2. LAMPIRAN LAPORAN

Berikut adalah daftar dokumen sumber laporan ini:

- a. Laporan SKM Dit. Pengembangan Strategi & Kebijakan Khusus
 - File: [D12 TINDAKLANJUT SEMESTER 1.pdf](#)
- b. Laporan SKM Dit. Pengembangan Iklim Usaha
 - File: [D13 TINDAKLANJUT SEMESTER 1.pdf](#)
- c. Laporan SKM Dit. Pengembangan Profesi & Kelembagaan
 - File: [D31 TINDAKLANJUT SEMESTER 1.pdf](#)
- d. Laporan SKM PPID
 - File: [BHU TINDAKLANJUT SEMESTER 1.pdf](#)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E. 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 : IN6s8m

Nomor Tiket : OA202512310001