

**SEMESTER  
I TA 2022**

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LKPP

*Gedung LKPP*

*Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B*

*Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940*

• KATA PENGANTAR .....	1
<b>BAB I Pendahuluan</b> .....	4
• Latar Belakang .....	5
• Tujuan Pelaksanaan .....	5
• Manfaat Pelaksanaan .....	8
<b>BAB II Metodologi</b>	
• Unsur Survei	
Kepuasan .....	10
Masyarakat .....	11
• Sasaran .....	12
• Prinsip .....	13
• Manfaat .....	14
• Periode Survei .....	15
• Metode Penelitian .....	16
• Pelaksanaan Survei	
• Pengolahan Data	
<b>BAB III Indeks Survei kepuasan Masyarakat</b>	
• Pengolahan Data .....	19
• Responden	
• Karakteristik .....	19
Penerima Layanan	
• Jenis Kelamin .....	20
Responden	
• Usia Responden .....	21
• Tingkat Pendidikan .....	22
Profesi Responden .....	23
• Bentuk Layanan .....	24

• Nilai Survei Kepuasan Masyarakat LKPP 2022 .....	25
• Tingkat Kepuasan Penerima Layanan .....	26
• Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan LKPP Tahun 2022 .....	27
• Grafik SKM .....	30
• Pengolahan Data SKM LKPP .....	31
• Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah .....	32
• Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam .....	34
• Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring .....	36

• Pelayanan Dukungan ..... Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call Center	38
• Pelayanan Bimbingan ..... Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	40
• Pelayanan Bimbingan ..... Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	42
• Pelayanan Advokasi ..... dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website	44
• Pelayanan Pemberian ..... Keterangan Ahli	46
• Pelayanan ..... Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	48

• Pelayanan	.....	50
Penyelenggaraan		
Pelatihan Pengadaan		
Barang/Jasa Tingkat		
Dasar Blended		
Learning		
• Pelayanan	.....	52
Penyelenggaraan		
Pelatihan		
Pembentukan Jabatan		
Fungsional Pengadaan	..	
Barang/Jasa		
• Pelayanan		
Penyelenggaraan	.....	54
Pelatihan Kompetensi		
Jabatan Fungsional		
Pengadaan		
Barang/Jasa Pertama,		
Muda, dan Madya		
• Pelayanan		
Penyelenggaraan	.....	56
Pelatihan Okupasi		
Pengguna		
Anggaran/Kuasa		
Pengguna Anggaran		
Pengadaan		
Barang/Jasa, Okupasi		
Pejabat Pembuat		
Komitmen, Okupasi		
Pokja Pemilihan		
Pengadaan		

Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan	
• Pelayanan Akreditasi .....	58
Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	
• Pelayanan Penilaian .....	60
Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK)	..
Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	
• Pelayanan Verifikasi .....	62
Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	
• Pelayanan .....	64
Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	

# DAFTAR ISI

• Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah .....	66
• Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja) .....	68
• PPID .....	70
<b>BAB IV Penutup</b>	..
• Kesimpulan .....	73
• Rekomendasi .....	75

# KATA PENGANTAR



**SEKRETARIS UTAMA**

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yang dilakukan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik di LKPP dimana pengguna layanan yang telah mengisi survei berjumlah 2290 responden.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Beberapa pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh karena itu, unit pelayanan publik di LKPP selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada 20 unit pelayanan publik LKPP.

Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada LKPP di masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan publik LKPP menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik LKPP.

Terima kasih



*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik*

Robin Asad Suryo

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**2022**



---

**PENDAHULUAN  
METODOLOGI  
ANALISA DATA RESPONDEN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENUTUP**

# SKM LKPP 2022

## BAB I PENDAHULUAN

# LATAR BELAKANG

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Atas dasar definisi itu pula, maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, maka perlu diketahuinya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.



# TUJUAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat selaku penerima layanan publik di LKPP dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan LKPP.

# MANFAAT PELAKSANAAN

Dengan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2. Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi LKPP melalui peningkatan kualitas pelayanan publik LKPP.



3. Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik LKPP sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Sebagai Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Diketuainya kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik serta harapan masyarakat sebagai penerima layanan LKPP.



# SKM LKPP 2022

## BAB II METODOLOGI

# UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. 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.
4. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

# UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Kemampuan Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. 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.
8. Produk Layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

# SASARAN

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.

# PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

# MANFAAT

Pelaksanaan SKM memiliki manfaat diantaranya:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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.

# PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) 6 bulanan (Semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

# METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Hal tersebut sesuai dengan aturan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

# PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

# PENGOLAHAN DATA

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

# PENGOLAHAN DATA

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{INDEKS SKM TOTAL} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Adapun hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	35,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

# SKM LKPP 2022

## BAB III INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

# PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner telah terkumpul **2290** responden, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

## Karakteristik Penerima Layanan

### 1 / JENIS KELAMIN

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 2 / USIA

Profil Responden Berdasarkan Usia

### 3 / TINGKAT PENDIDIKAN

Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

### 4 / PEKERJAAN

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 5 / BENTUK LAYANAN

Bentuk Layanan yang Diterima Responden Selama Menerima Layanan

## KARAKTERISTIK PENERIMA LAYANAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2290 orang responden.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui media elektronik berupa tautan yang dapat diakses melalui komputer maupun mobile phone. Titik penyebaran kuesioner dilakukan pada masing-masing layanan publik yang terdapat di LKPP dan diinformasikan kepada responden untuk mengisi survei setelah selesai menerima layanan publik.



# JENIS KELAMIN RESPONDEN

**1747**

LAKI - LAKI

**542**

PEREMPUAN

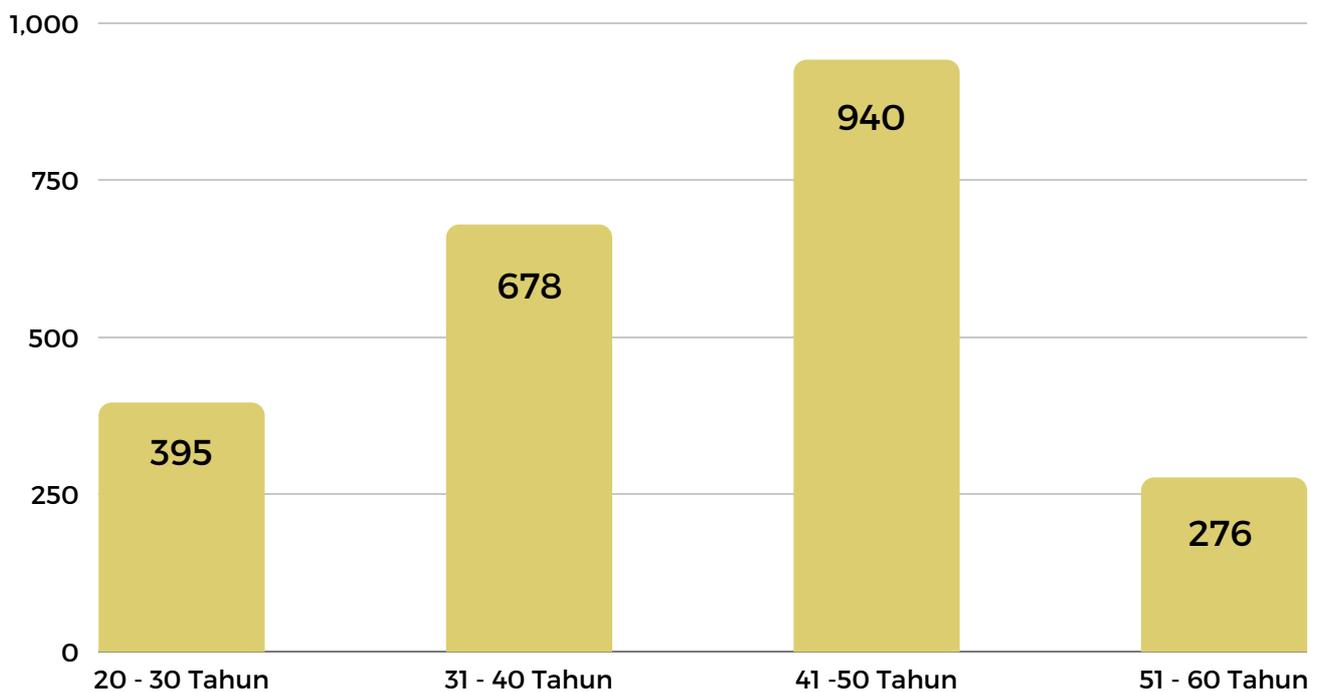
**2290**

TOTAL

Komposisi responden dibagi berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada statistik sebelah kanan.

Berdasarkan data yang ditampilkan sebagian besar responden yang telah mengisi kuesioner SKM adalah laki-laki, yaitu 1747 responden, sedangkan 542 berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pengguna layanan publik LKPP didominasi oleh laki-laki. Hal ini dapat menjadi masukan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bisa menyesuaikan bentuk layanannya kepada responden sesuai dengan rasio dari masing-masing kategori responden tersebut.

# USIA RESPONDEN

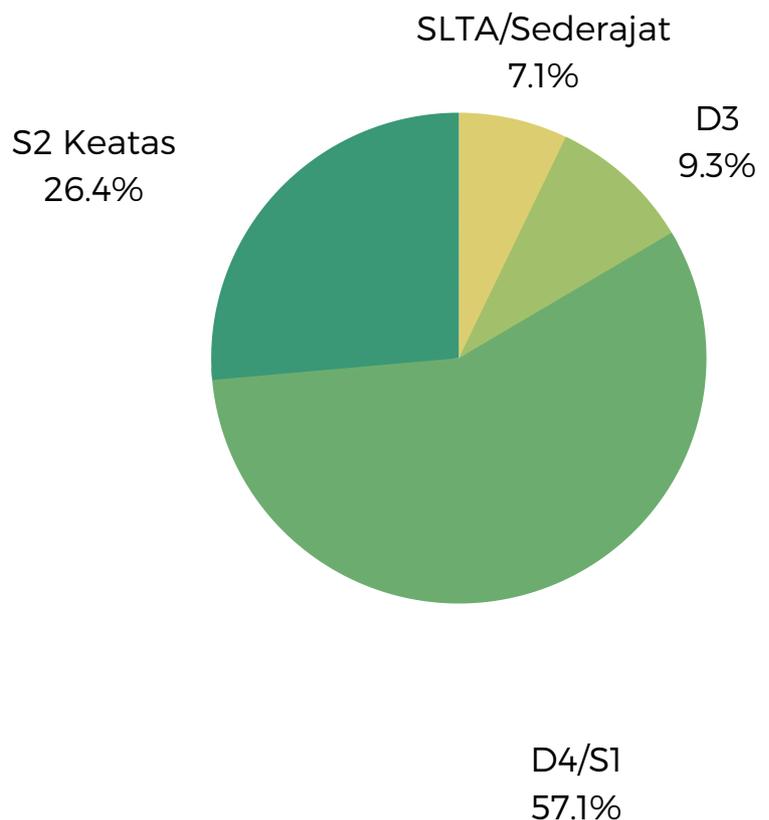


Komposisi responden dibagi berdasarkan usia ditunjukkan pada grafik di atas.

Berdasarkan data yang ditampilkan pada grafik di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang telah mengisi lembaran kuesioner SKM berusia diantara 41 sampai dengan 50 tahun, yaitu sebanyak 940 responden. Diikuti responden selanjutnya di kelompok usia diantara 31 tahun hingga 40 tahun sebanyak 678 responden dan 395 responden untuk usia 20-30 tahun. Hal yang menarik dicermati adalah cukup besarnya persentase responden yang berusia 41 tahun hingga 50 tahun sehingga perlu disesuaikan sarana dan prasarana pelayanan publik yang dapat mengakomodir kebutuhan kelompok usia tersebut.

# TINGKAT PENDIDIKAN

Sebagian besar tingkat pendidikan pengguna layanan publik LKPP setingkat D4/S1 ke atas



Jika dilihat dari tingkat pendidikan responden SKM, didapat bahwa persentase terbesar responden yang telah mengisi lembaran kuesioner SKM berpendidikan Sarjana/D4, yaitu sebesar 1308 atau sebesar 57,12 %. Selanjutnya tingkat Pendidikan S2 sebanyak 605 responden atau 26,4%, dilanjutkan secara berturut-turut oleh tingkat D3 dan SLTA yaitu sebanyak 214 dan 163 responden.



# PROFESI RESPONDEN

Berdasarkan data yang ditampilkan pada statistik di sebelah kanan, dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar responden yang telah mengisi kuesioner SKM berprofesi sebagai ASN/ TNI/ Polri, yaitu sebesar 1670 atau 72,93 %. Dilanjutkan dengan Penyedia/ Pelaku usaha sebanyak 292 responden dan Organisasi Masyarakat serta Mahasiswa sebanyak 40 dan 26 responden..

ASN/ TNI/ POLRI

**1670**

PENYEDIA/  
PELAKU USAHA

**292**

ORGANISASI/  
KELOMPOK  
MASYARAKAT

**40**

MAHASISWA

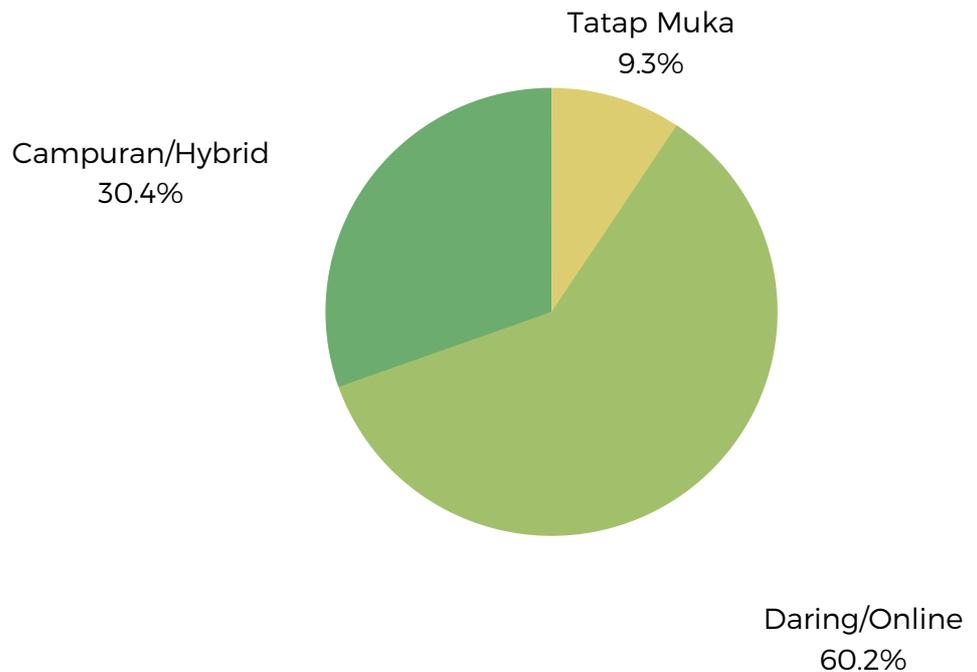
**26**

LAIN-LAIN

**262**

# BENTUK LAYANAN

Selama Tahun 2022 pengguna layanan LKPP lebih banyak dilakukan secara Daring/online



Jika dilihat dari bentuk layanan yang diterima oleh responden SKM, didapat bahwa sebesar 60,2% responden menerima layanan publik LKPP secara daring, sedangkan 30,4% responden menerima layanan publik LKPP secara Hybrid dan 9,3% pengguna menerima pelayanan LKPP secara tatap muka.

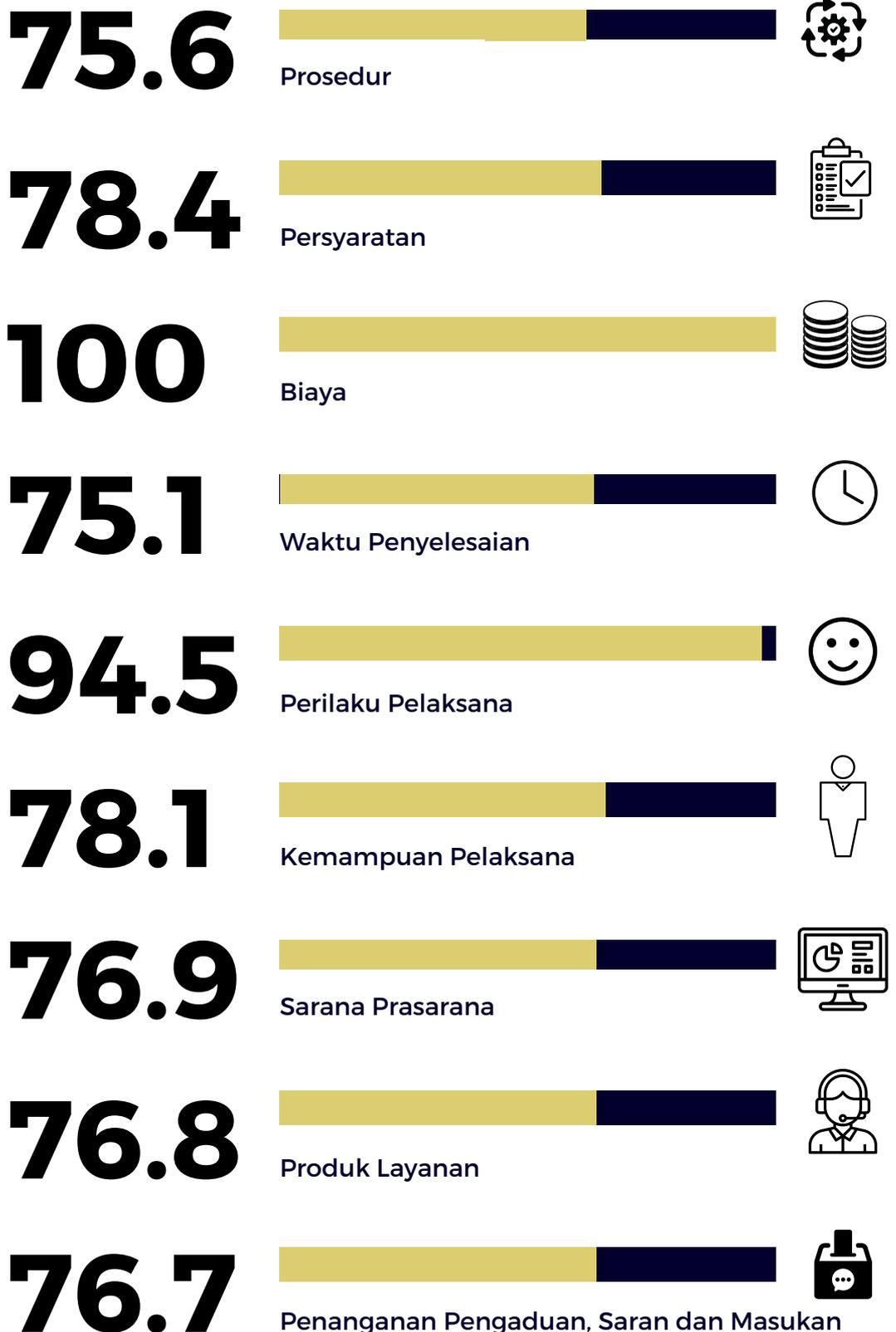
Dengan melihat banyaknya pengguna layanan yang dilakukan secara daring maka sarana prasarana yang mendukung bentuk layanan tersebut perlu dioptimalkan.



# NILAI PER UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LKPP 2022

# 81.3

NILAI SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT LKPP 2022





# TINGKAT KEPUASAN PENERIMA LAYANAN

Nilai SKM LKPP tahun 2022 memperoleh angka rata-rata sebesar **81,3**. Angka ini menggambarkan level kepuasan layanan secara umum oleh seluruh penerima layanan LKPP mendapatkan predikat "**Baik**".

Dari data nilai per unsur SKM LKPP TA 2022 terlihat bahwa dimensi yang perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja dimasa mendatang adalah dimensi waktu penyelesaian. Dengan capaian kinerja sebesar 75.1. Untuk itu dimensi waktu penyelesaian perlu menjadi prioritas dalam perencanaan perbaikan layanan kedepan. Berdasarkan hasil FGD, waktu penyelesaian sebuah layanan tidak sesuai dengan standar layanan yang dimiliki, terutama layanan Pelayanan Dukungan SPSE melalui LPSE Support.

Sementara itu terdapat satu dimensi yang bisa diasumsikan bahwa capaian kinerjanya telah mencapai 100 yaitu dimensi biaya/tarif layanan. Hal ini merupakan kondisi yang wajar mengingat seluruh pelayanan di LKPP dilakukan tanpa dipungut biaya alias gratis.



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN LKPP TAHUN 2022

Adapun hasil rekapitulasi perhitungan data SKM LKPP Tahun 2022 pada masing-masing layanan publik adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2022**

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
1	Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	81.00	BAIK
2	Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam	81.03	BAIK
3	Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring	78.92	BAIK
4	Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center	79.75	BAIK
5	Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	79.76	BAIK
6	Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	81.0	BAIK

## TABEL REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2022

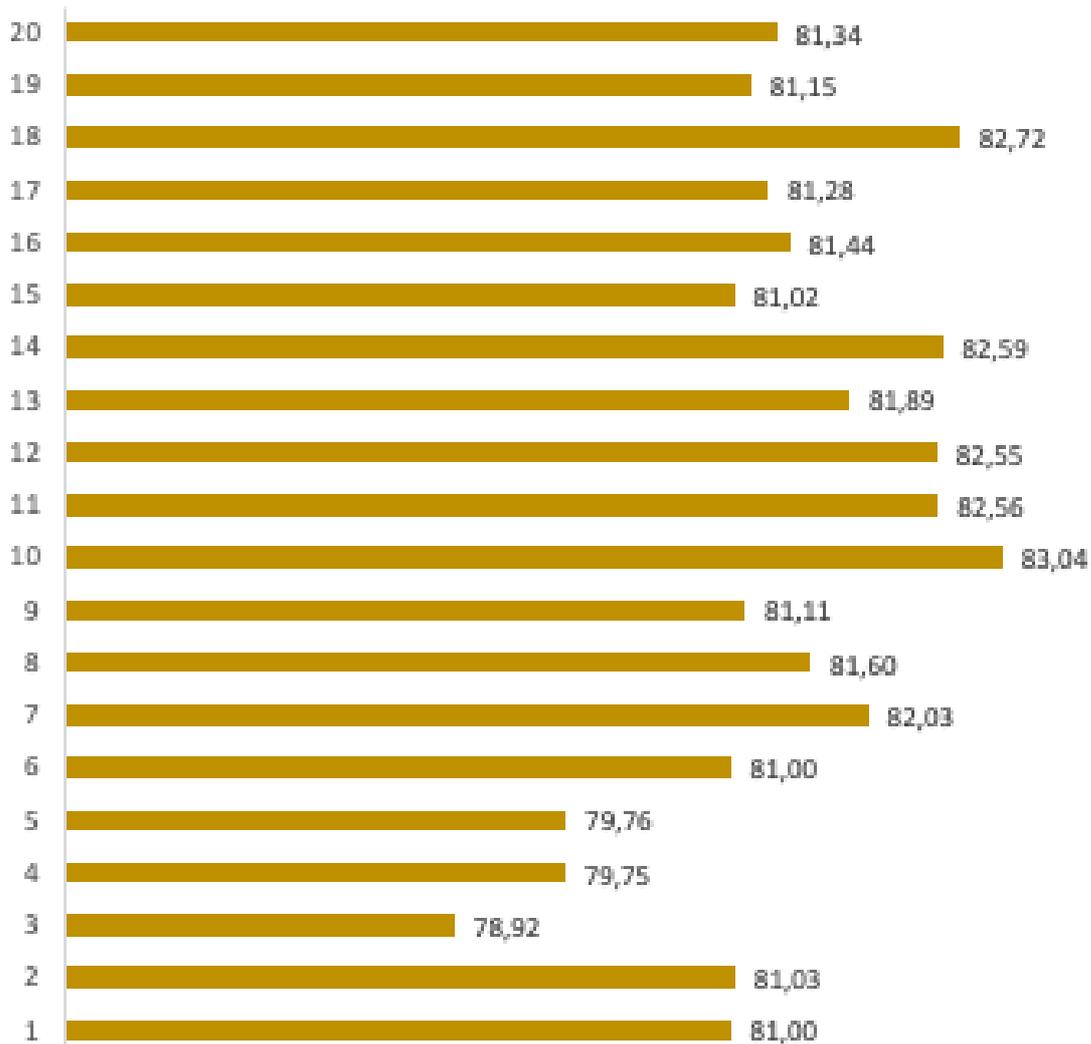
Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
7	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website	82.03	BAIK
8	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	81.60	BAIK
9	Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	81.11	BAIK
10	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning	83.04	BAIK
11	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa	82.56	BAIK
12	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya	82.55	BAIK
13	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan	81.89	BAIK

## TABEL REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2022

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
14	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	82.59	BAIK
15	Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	81.02	BAIK
16	Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	81.44	BAIK
17	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	81.28	BAIK
18	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	82.72	BAIK
19	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)	81.15	BAIK
20	PPID	81.34	BAIK

Dari tabel di atas secara umum seluruh layanan publik LKPP mendapatkan nilai dengan kategori "**Baik**". Adapun jika disusun berdasarkan nilai SKM dari layanan publik dengan nilai terbesar ke nilai terkecil dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

# GRAFIK SKM



Berdasarkan grafik diatas terlihat layanan publik dengan kode 3 yaitu Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko daring mendapatkan nilai terendah dari seluruh layanan publik LKPP dengan nilai SKM 78.92. Sedangkan layanan publik dengan kode 10 yaitu Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning mendapatkan nilai tertinggi dari seluruh layanan dengan nilai SKM 83,04.

# PENGOLAHAN DATA SKM LKPP 2022

## TABEL DAN ANALISA DATA

1. Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2. Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam
3. Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring
4. Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center
5. Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP
6. Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP
7. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website
8. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli
9. Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)
10. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning
11. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa
12. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya
13. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan
14. Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)
15. Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP
16. Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa
17. Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)
18. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
19. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)
20. PPID

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2290 orang responden.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui media elektronik berupa tautan yang dapat diakses melalui komputer maupun mobile phone. Titik penyebaran kuesioner dilakukan pada masing-masing layanan publik yang terdapat di LKPP dan diinformasikan kepada responden untuk mengisi survei setelah selesai menerima layanan publik.

# PELAYANAN PENAFSIRAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TENTANG PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 1

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.06	76.41	C
U2	Persyaratan	3.10	77.42	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.80	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.76	93.95	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.82	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.08	77.02	B
U8	Produk Layanan	3.04	76.01	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	75.60	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.00</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut unsur persyaratan, kemampuan pelaksana, sarana dan prasarana dinilai baik oleh responden sehingga didapat kategori **B** namun terdapat unsur yang dikategorikan **C** pada unsur prosedur, waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.00** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN KONSULTASI PERENCANAAN PENGADAAN BARANG/JASA, MONITORING EVALUASI PENGADAAN DAN SANKSI DAFTAR HITAM

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 2**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.05	76.27	C
U2	Persyaratan	3.12	77.97	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.98	74.58	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.74	93.43	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.09	77.33	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.07	76.69	B
U8	Produk Layanan	3.08	76.91	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.04	76.06	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.03</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut unsur persyaratan, kemampuan pelaksana, sarana dan prasarana, produk layanan dinilai baik oleh responden sehingga didapat kategori **B** namun terdapat unsur yang dikategorikan **C** pada unsur prosedur, waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.03** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN KONSULTASI KATALOG ELEKTRONIK DAN TOKO DARING

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 3**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	2.91	72.82	C
U2	Persyaratan	3.01	75.13	C
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.89	72.31	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.67	91.67	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.03	75.77	C
U7	Sarana dan Prasarana	2.96	74.10	C
U8	Produk Layanan	2.97	74.23	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.97	74.23	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>78.92</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **C** pada tujuh unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **78.92** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN DUKUNGAN PENGGUNAAN SPSE MELALUI LPSE SUPPORT, TATAP MUKA DAN CALL CENTER

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 4**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	2.94	73.52	C
U2	Persyaratan	3.07	76.81	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.89	72.37	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.69	92.27	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.06	76.48	C
U7	Sarana dan Prasarana	3.00	75.00	C
U8	Produk Layanan	3.02	75.49	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.03	75.82	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>79.75</b>	<b>B</b>



# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.



Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada unsur persyaratan yang dinilai responden sudah baik namun mendapatkan nilai **C** pada enam unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **79.75** dengan kategori **B**.

# PELAYANAN BIMBINGAN TEKNIS LPSE SPSE DAN BIMBINGAN TEKNIS LPSE ADMIN SYSTEM DI LKPP

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 5**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.06	76.41	C
U2	Persyaratan	3.10	77.42	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.80	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.76	93.95	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.82	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.08	77.02	B
U8	Produk Layanan	3.04	76.01	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	75.60	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>79.76</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada unsur persyaratan yang dinilai responden sudah baik namun mendapatkan nilai **C** pada enam unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **79.76** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN BIMBINGAN TEKNIS STANDARISASI LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE) DI LKPP

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 6

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	2.97	74.16	C
U2	Persyaratan	3.12	77.94	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.79	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.81	95.17	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.73	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.05	76.26	C
U8	Produk Layanan	3.05	76.26	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.07	76.68	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.00</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)** di LKPP mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada unsur persyaratan dan kemampuan pelaksana yang dinilai responden sudah baik namun mendapatkan nilai **C** pada lima unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN ADVOKASI DAN PERMASALAHAN KONTRAK MELALUI SURAT, TATAP MUKA DAN WEBSITE

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 7**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.16	79.12	B
U2	Persyaratan	3.19	79.71	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.02	75.59	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.79	94.71	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.12	77.94	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.08	77.06	B
U8	Produk Layanan	3.07	76.76	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	77.35	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>82.03</b>	<b>B</b>



# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut enam unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **82.03** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PEMBERIAN KETERANGAN AHLI

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 8

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.07	76.76	B
U2	Persyaratan	3.18	79.41	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.01	75.29	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.82	95.59	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.08	77.06	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.05	76.18	C
U8	Produk Layanan	3.07	76.76	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	77.35	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.6</b>	<b>B</b>



# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut lima unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur waktu Pelayanan dan unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.60** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENGEMBANGAN KAPASITAS PELAKU USAHA DALAM PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH (PBJP)

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 9**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	2.92	73.00	C
U2	Persyaratan	3.16	79.00	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.75	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.79	94.75	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.75	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.07	76.75	B
U8	Produk Layanan	3.07	76.75	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	77.25	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.11</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut lima unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur prosedur dan waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.11** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN PENGADAAN BARANG/JASA TINGKAT DASAR BLENDED LEARNING

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 10**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.11	77.73	B
U2	Persyaratan	3.21	80.19	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.09	77.32	B
U5	Perilaku Pelaksana	3.84	96.04	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.20	80.05	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.14	78.55	B
U8	Produk Layanan	3.16	79.10	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14	78.42	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>83.04</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut tujuh unsur lainnya dikategorikan **B** dimana responden menilai seluruh unsur pada layanan ini sudah baik.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **83.04** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN PEMBENTUKAN JABATAN FUNGSIONAL PENGADAAN BARANG/JASA

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 11**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.11	77.66	B
U2	Persyaratan	3.18	79.51	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.06	76.43	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.83	95.70	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.20	79.92	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.13	78.28	B
U8	Produk Layanan	3.13	78.28	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	77.25	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>82.56</b>	<b>B</b>



# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut enam unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **82.56** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN KOMPETENSI JABATAN FUNGSIONAL PENGADAAN BARANG/JASA PERTAMA, MUDA, DAN MADYA

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 12

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.02	75.43	C
U2	Persyaratan	3.22	80.56	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.09	77.14	B
U5	Perilaku Pelaksana	3.79	94.66	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.19	79.70	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.14	78.42	B
U8	Produk Layanan	3.14	78.42	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	78.63	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>82.55</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut enam unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur prosedur yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **82.55** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN OKUPASI PENGGUNA ANGGARAN/KUASA PENGGUNA ANGGARAN PENGADAAN BARANG/JASA, OKUPASI PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN, OKUPASI POKJA PEMILIHAN PENGADAAN BARANG/JASA, DAN OKUPASI PEJABAT PENGADAAN

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 13**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.04	76.02	C
U2	Persyaratan	3.15	78.83	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.03	75.77	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.83	95.66	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.13	78.32	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.10	77.55	B
U8	Produk Layanan	3.08	77.04	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11	77.81	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.89</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut lima unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur prosedur dan waktu pelayanan yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.89** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN AKREDITASI LEMBAGA PELATIHAN PENGADAAN BARANG/JASA (LPPBJ)

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 14**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.02	75.56	C
U2	Persyaratan	3.21	80.28	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.06	76.39	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.83	95.83	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.18	79.44	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.14	78.61	B
U8	Produk Layanan	3.12	78.06	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	79.17	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>82.59</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut lima unsur lainnya dikategorikan **B** dan hanya unsur prosedur dan waktu pelayanan yang mendapatkan nilai **C** sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **82.59** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PENILAIAN DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT (DUPAK) JABATAN FUNGSIONAL PENGELOLA PENGADAAN BARANG/JASA OLEH TIM PENILAI PUSAT ATAU TIM PENILAI LKPP

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 15

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.05	76.30	C
U2	Persyaratan	3.12	77.92	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.68	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.79	94.81	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.09	77.27	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.05	76.30	C
U8	Produk Layanan	3.04	75.97	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.04	75.97	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.02</b>	<b>B</b>



# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.



Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada unsur persyaratan dan kemampuan pelaksana yang dinilai responden sudah baik namun mendapatkan nilai **C** pada lima unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.02** dengan kategori **B**.

# PELAYANAN VERIFIKASI PENILAIAN MANDIRI PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 16**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.08	77.06	B
U2	Persyaratan	3.14	78.53	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	2.99	74.71	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.76	94.12	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.13	78.24	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.08	77.06	B
U8	Produk Layanan	3.09	77.35	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.04	75.88	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.44</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada lima unsur lainnya namun mendapatkan nilai **C** pada unsur waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.44** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN PERMOHONAN PEMBINAAN UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA (UKPBJ)

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 17**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.03	75.82	C
U2	Persyaratan	3.11	77.72	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.01	75.27	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.82	95.38	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.72	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.07	76.63	B
U8	Produk Layanan	3.05	76.36	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.04	75.88	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.28</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada unsur persyaratan, kemampuan pelaksana, saran dan prasarana yang dinilai responden sudah baik namun mendapatkan nilai **C** pada empat unsur lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.2** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN SERTIFIKASI KOMPETENSI LEVEL-1 PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 18**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.07	76.87	B
U2	Persyaratan	3.20	79.95	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.07	76.74	B
U5	Perilaku Pelaksana	3.85	96.26	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.21	80.21	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.15	78.74	B
U8	Produk Layanan	3.12	77.94	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11	77.81	B
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>82.72</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut seluruh unsur lainnya mendapat kategori **B** dimana responden menilai unsur layanan tersebut dinilai Baik.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.72** dengan kategori **B**.



# PELAYANAN SERTIFIKASI KOMPETENSI JF PPBJ DAN PERSONEL LAINNYA (PPK, PP DAN POKJA)

**TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 19**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.03	75.82	C
U2	Persyaratan	3.11	77.87	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.03	75.82	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.70	92.62	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.11	77.87	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.10	77.46	B
U8	Produk Layanan	3.10	77.46	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	75.41	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.15</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada empat unsur lainnya namun mendapatkan nilai C pada unsur prosedur, waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.2** dengan kategori **B**.



# PPID

## TABEL REKAPITULASI SURVEI LAYANAN 20

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata IKM	Kategori
U1	Prosedur	3.06	76.49	C
U2	Persyaratan	3.16	79.10	B
U3	Biaya	4.00	100.00	A
U4	Waktu Pelayanan	3.03	75.75	C
U5	Perilaku Pelaksana	3.79	94.78	A
U6	Kemampuan Pelaksana	3.09	77.24	B
U7	Sarana dan Prasarana	3.06	76.49	C
U8	Produk Layanan	3.06	76.49	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.03	75.75	C
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata - Rata IKM</b>		<b>81.34</b>	<b>B</b>

# ANALISA DATA SURVEI

Berdasarkan grafik diatas terlihat **Layanan PPID** mendapatkan kategori **A** pada unsur Biaya dan Perilaku Pelaksana dimana dalam layanan tersebut sudah tidak memungut biaya dalam pelayanannya dan responden menilai perilaku petugas sudah sangat baik.

Grafik tersebut juga terlihat dalam pengukuran layanan tersebut terdapat unsur yang dikategorikan **B** pada dua unsur lainnya namun mendapatkan nilai **C** pada unsur prosedur, waktu pelayanan, sarana prasarana, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga perlu ditingkatkan.

Secara umum didapat nilai rata-rata IKM dari pada layanan ini mendapatkan nilai **81.2** dengan kategori **B**.



# SKM LKPP 2022

## BAB IV PENUTUP

# KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan LKPP, yang berguna untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan. Terdapat beberapa poin yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM LKPP tahun 2022 adalah sebesar 81,3 berpredikat kinerja “Baik”;
2. Seluruh unit pelayanan publik LKPP mendapatkan predikat kinerja “Baik” dengan nilai tertinggi diperoleh Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) dengan nilai sebesar 83,0;
3. Unit layanan dengan nilai terendah merupakan Layanan Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring dengan nilai 78,9 dan Layanan Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center dengan nilai 79,8;



## KESIMPULAN

5. Unsur nilai SKM dengan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 75,1 dan Prosedur dengan nilai 75,6;
6. Sebagian besar responden merasa pelayanan publik sudah sangat mudah dan baik khususnya dengan bentuk layanan berupa daring namun pelayanan secara tatap muka perlu dibuka kembali untuk keadaan tertentu
7. Adanya keluhan dari penerima layanan perihal kurangnya informasi perihal uji kompetensi jabatan fungsional PBBJ sehingga kesempatan untuk melaksanakan uji kompetensi dinilai kurang.



## REKOMENDASI

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2022, dengan hasil 81.5 dengan predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Setiap unit layanan publik LKPP perlu meningkatkan kualitas layanan terutama unsur kecepatan, mengingat penilaian unsur tersebut lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya;
2. Setiap unit layanan menampilkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan;
3. Membangun unit layanan Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran secara terpadu sehingga seluruh pengaduan, masukan, dan saran yang disampaikan ke LKPP dapat ditangani dengan lebih baik;
4. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
5. Memanfaatkan dan memperbaiki kinerja call center; dan Meningkatkan kenyamanan ruang konsultasi dan ruang pelayanan lainnya.



## REKOMENDASI

6. Menambahkan jadwal pelayanan secara daring bagi penyedia
7. Memberikan kemudahan akses informasi pada setiap layanan publik LKPP sehingga pengguna layanan dapat mendapatkan informasi dengan lebih baik.





# LAMPIRAN

## Tampilan Web Banner Survei Kepuasan Masyarakat



## Tampilan Instagram Survei Kepuasan Masyarakat



# Tampilan Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Semester 1 Tahun 2022

## Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Semester 2022

**Diketahui:**  
Apabila anda memiliki penilaian yang sama pada beberapa layanan publik LKPP maka bapak/ibu dapat memilih lebih dari satu layanan di bawah, namun jika memiliki penilaian yang berbeda dapat mengulangi pengisian survey kembali sesuai dengan layanan yang dinilai

gunawansa8@gmail.com (not shared) Switch account

\* Required

### Pelayanan Publik \*

- Pelayanan Perfasilitasi Perizinan/Pendukung/Undangan/lesing/Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Pelayanan Konsultasi/Pencapaian/Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring/Evaluasi/Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam
- Pelayanan Konektivitas Katalog Elektronik dan Toko Darang
- Pelayanan Dukungan/Penggunaan Sistem/Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan/Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center
- Pelayanan Bimbingan Teknis/Layanan/Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Ilmiah/Teknis (PSP) Admin/ Sistem di LKPP
- Pelayanan Bimbingan Teknis/Standarisasi/Layanan/Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP
- Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrol melalui Surat, Tatap Muka dan Website
- Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli
- Pelayanan Pengembangan Kapasitas/Relasi/Usaha dalam/Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (DUJI)
- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar/Blended Learning
- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Pembentukan Jabatan Fungsional/Pengadaan Barang/Jasa

- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar/Blended Learning
- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Pembentukan Jabatan Fungsional/Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Kompetensi Jabatan Fungsional/Pengadaan Barang/Jasa Hartama, Muda, dan Mahir
- Pelayanan Penyelenggaraan/Pelatihan/Okupasi/Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran/Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen/Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat/Pengadaan
- Pelayanan Akreditasi Lembaga/Pelatihan/Pengadaan Barang/Jasa (LPBSJ)
- Pelayanan Penilaian Daftar Usulan/Penetapan Angka Kredit (DURAK) Jabatan Fungsional/Pengelola/Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP
- Pelayanan Verifikasi/Penilaian Mandiri/Pengakuan Tingkat/Kemampuan Unit Kerja/Pengadaan Barang/Jasa
- Pelayanan Pemecahan/Pembinaan/Unit Kerja/Pengadaan Barang/Jasa (UKPSJ)
- Pelayanan Sertifikasi/Kompetensi/Level 1/Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Pelayanan Sertifikasi/Kompetensi (JPPB) dan Personal Lainnya (PPK, PP dan Polig)
- PPD

Kesada Yth,  
Bapak/Ibu Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LKPP Di tempat

Sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan LKPP kami bermaksud untuk menyelenggarakan survei kepada para pengguna layanan LKPP. Survei dilakukan terhadap total 31 (tiga puluh satu) pelayanan LKPP yang telah memiliki standar pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala LKPP Nomor 181 Tahun 2020.

Selanjutnya hasil survei akan kami gunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi serta sebagai bahan untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di LKPP.

Selubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden untuk berpartisipasi dalam SKM ini. Identitas dan jawaban responden akan terjaga kerahasiaannya sehingga kami berharap pengisian kuisioner ini dapat dilakukan dengan sebar-benarnya.

Jika diperlukan, Saudara dapat mengisi kembali Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan layanan yang diterima.

Terima kasih,  
Hormat Kami,  
Tim SKM LKPP

Next Page 1 of 3 Clear form

## Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Semester 2022

gunawansa8@gmail.com (not shared) Switch account

\* Required

### I. Keterangan Responden

Tujuan survei ini semata-mata untuk kepentingan evaluasi dan perbaikan kinerja LKPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kerahasiaan jawaban dan informasi individu responden dilindungi oleh Undang-Undang No 16 Tahun 1997 Tentang Statistik. Mohon diisi dengan benar sesuai dengan apa yang Saudara rasakan ketika mendapat pelayanan dari LKPP.

Nama Responden \*

Jenis Kelamin

Usia

Jarjang Pendidikan yang ditamatkan \*

Nomor HP \*

Alamat Email \*

Pekerjaan \*

Bentuk layanan LKPP yang Saudara terima \*

Tipe layanan yang Saudara terima \*

Back Next Page 2 of 3 Clear form

# Survei Kepuasan Masyarakat LKPP Semester 2022

gunawan88@gmail.com (not shared) Switch account

\* Required

## II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? \*

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan ini? \*

- Tidak Pernah
- Pernah

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait kesiapan petugas pelayanan. Jika layanan daring, bagaimana kecepatan respon dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan? \*

- Lambat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait perilaku kemampuan petugas pelayanan. \*  
Jika layanan daring, bagaimana kemudahan atau kenyamanan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Jika layanan daring, bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas sarana/ aplikasi sistem layanan?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana penilaian Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan online yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terkait layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan lanjut)? \*

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH  
(LKPP)

**Nota Dinas**

Nomor : 12584/Ses.3/06/2022

Yth. : 1. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa  
2. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum  
3. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus  
4. Direktur Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional  
5. Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan  
6. Direktur Pengembangan Sistem Katalog  
7. Direktur Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik  
8. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan  
9. Direktur Sertifikasi Profesi  
10. Direktur Advokasi Pemerintah Pusat  
11. Direktur Advokasi Pemerintah Daerah  
12. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum

Dari : Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Sistem Informasi dan Umum

Hal : Permohonan Penyebarluasan Pengisian SKM LKPP Semester I Tahun 2022

Tanggal : 06 Juni 2022

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), perlu dilakukan pengukuran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi penggunaan layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala. Kegiatan ini juga dalam rangka menjalankan amanat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada pelaksanaan SKM 2022, BHSIU telah menyusun kuesioner dalam bentuk tautan sebagai berikut <https://bit.ly/SKMLKPP> yang dapat diisi oleh seluruh penerima layanan publik. Oleh karena itu, kiranya Saudara/i dapat menugaskan seluruh petugas layanan publik yang dikelola oleh unit organisasi Saudara/i untuk mendorong penerima layanan publik mengisi kuesioner tersebut diakhir sesi pemberian pelayanan.

Pengisian SKM ini akan kami gunakan untuk menyusun laporan SKM dan untuk dijadikan bahan perbaikan kualitas layanan publik LKPP. Perkembangan pengisian kuesioner akan kami sampaikan setiap minggu selama bulan Juni 2022. Dalam hal dibutuhkan koordinasi, Saudara/i dapat menghubungi narahubung kami Sdr. Gunawan S. Arif pada nomor 0812-2141-1954.

Demikian disampaikan, atas kerja sama dan perhatian Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik*

Shahandra Hanitiyo

Tembusan :

1. Sekretaris Utama
2. Kepala Biro Hukum, Organisasi dan Sumber Daya Manusia



Dokumen ini adalah dokumen yang sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office LKPP. Untuk memastikan keasliannya, silakan scan QRCode dalam dokumen ini dan pastikan anda diarahkan ke alamat <https://eoffice.lkpp.go.id>

**LKPP**Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH  
REPUBLIK INDONESIA**Gedung LKPP - Kompleks Rasuna Epicentrum  
Jln. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan 12940  
Telepon 021-2991 2450 (*hunting*) Faksimile 021-2991 2451 Website : [www.lkpp.go.id](http://www.lkpp.go.id)

Nomor : 9354/SES/04/2022

20 April 2022

Hal : Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Publik LKPP

Yth. **Sekretaris Daerah Pemerintah Provinsi/Kota/Kabupaten**  
di tempat

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), perlu dilakukan pengukuran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi penggunaan layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala. Kegiatan ini juga dalam rangka menjalankan amanat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Saudara/i dan Kepala Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) beserta jajarannya untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LKPP periode Semester I tahun 2022. Adapun form SKM beserta tata cara pengisian dapat Saudara/i lihat pada tautan berikut ini: <https://bit.ly/SKMLKPPi>. Saudara/i dapat mengisi form SKM sesuai dengan produk layanan publik LKPP yang pernah Saudara/i terima.

Penilaian dan masukan Saudara/i terhadap kualitas layanan publik LKPP melalui SKM ini, akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik LKPP kepada stakeholder internal dan juga eksternal.

Demikian disampaikan, atas kerjasama Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Utama,

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik*

Robin Asad Suryo

Tembusan :  
Kepala LKPP



# LKPP

Lembaga Kebijakan  
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah