



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

2022

GEDUNG LKPP

JL. EPICENTRUM TENGAH LOT 11B
JAKARTA SELATAN, DKI JAKARTA - 12940

☎ (021) 299 12 450

✉ Sekretariat@lkpp.go.id

🌐 <http://www.lkpp.go.id/v3/>

Pesan

Plt. Sekretaris Utama

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara 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.

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

Melalui hasil survei yang dilaksanakan di tahun 2022 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.



Pelaksanaan survei ini, diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

SARAH SADIQA
Laporan SKM 2022

Daftar Isi

Pendahuluan	_____	1
Latar Belakang	_____	1
Tujuan	_____	1
Manfaat	_____	2
Metodologi	_____	3
Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	_____	3
Sasaran	_____	4
Prinsip	_____	4
Periode Survei	_____	5
Metode Penelitian	_____	6
Pelaksanaan Survei	_____	6
Pengolahan Data	_____	7
Nilai SKM	_____	9
Pengolahan Data Responden	_____	9
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat LKPP	_____	10
Tingkat Kepuasan Penerima layanan LKPP	_____	11

Daftar Isi

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan LKPP Tahun 2022	12
Grafik SKM	16
Tindak Lanjut	17
Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang - Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	19
Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam	20
Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring	21
Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call Center	22

Daftar Isi

Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	23
Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	24
Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website	25
Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	26
Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah (PBJP)	27
Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning	28

Daftar Isi

Pelayanan	_____	29
Penyelenggaraan Pelatihan		
Pembentukan Jabatan		
Fungsional Pengadaan		
Barang/Jasa		
Pelayanan	_____	30
Penyelenggaraan Pelatihan		
Kompetensi Jabatan		
Fungsional Pengadaan		
Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya		
Pelayanan	_____	31
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		

Daftar Isi

Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	32
Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	33
Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	34
Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	35

Daftar Isi

Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	—————	36
Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)	—————	37
PPID	—————	38
Kesimpulan	—————	39
Rekomendasi	—————	39

2022

Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah

PENDAHULUAN



Pendahuluan

Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan 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 warga negara 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 diketahui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Tujuan

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

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

1. Diketuainya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan LKPP.
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.

2022

Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah

METODOLOGI



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

Metodologi

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM 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. adapun 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;
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; dan
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 pelayanan publik di LKPP;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;
2. Partisipatif, dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. Berkesinambungan, SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.;
5. Keadilan, pelaksanaan SKM 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 SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini salah satunya 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 dapat dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan.

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; dan
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:

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

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 :

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

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
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

2022

Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah

NILAI SKM



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

Survei Kepuasan Masyarakat

Pengolahan Data RESPONDEN

Secara total, responden yang mengisi SKM sebanyak 3605 orang.

Disusun dengan karakteristik penerima layanan sebagai berikut:

- Jenis Kelamin
- Usia
- Tingkat Pendidikan
- Pekerjaan
- Bentuk Layanan



JENIS KELAMIN

Responden yang telah mengisi kuesioner SKM berjenis kelamin laki-laki 2752 responden (76.3%), sedangkan perempuan sebanyak 852 responden (23.7%).



USIA

Responden yang telah mengisi kuesioner SKM dalam rentang usia 20-30 tahun sebanyak 496 responden (13.8%), usia 31-40 tahun sebanyak 1142 responden (31.7%), usia 41-50 sebanyak 1496 responden (41.4%) dan usia 51-60 sebanyak 470 responden (13.1%).



TINGKAT PENDIDIKAN

Tingkat pendidikan responden pada jenjang SLTA sebanyak 232 responden (6.4%), jenjang D3 sebanyak 288 responden (7.9%), jenjang S1/D4 sebanyak 2010 responden (55.8%) dan jenjang S2 keatas sebanyak 1075 responden (29.9%).



PEKERJAAN

Pekerjaan responden SKM terdiri dari ASN/ TNI/ POLRI sebanyak 2874 responden (79.72%), Penyedia sebanyak 302 responden (8.38%), Organisasi Masyarakat sebanyak 40 responden (1.11%), Mahasiswa sebanyak 0.75% responden dan lain - lain sebanyak 10.04% responden.



BENTUK LAYANAN

Bentuk layanan LKPP yang diterima responden dalam secara tatap muka sebanyak 497 responden (13.29%), daring sebanyak 1825 responden (50.62%), dan campuran sebanyak 1301 responden (36.09%).

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat LKPP TA 2022

81.79 (Baik)

76.49	Prosedur	C
78.74	Persyaratan	B
100	Biaya	A
75.79	Waktu Penyelesaian	C
94.61	Perilaku Pelaksana	A
78.73	Kemampuan Pelaksana	B
77.25	Sarana Prasarana	B
77.51	Produk Layanan	B
77.78	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	B

Tingkat Kepuasan Penerima layanan LKPP

Nilai SKM LKPP tahun 2022 memperoleh angka rata-rata sebesar 81,79. 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 prosedur dan waktu penyelesaian. Dengan capaian kinerja sebesar **76.49** dan **75.79**.

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. Hal ini juga menunjukkan bahwa tidak adanya praktik pungli di LKPP.

Survei 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 Survei Kepuasan masyarakat 2022

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
1	Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	81,94	Baik
2	Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam	82	Baik
3	Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring	80.07	Baik
4	Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center	80.72	Baik
5	Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	80.88	Baik

Tabel rekapitulasi Indeks Kepuasan masyarakat 2022

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
6	Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	81.52	Baik
7	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website	82.79	Baik
8	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	81.44	Baik
9	Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	81.03	Baik
10	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning	82.82	Baik
11	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa	82.65	Baik
12	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya	82.37	Baik

Tabel rekapitulasi Indeks Kepuasan masyarakat 2022

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
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	82.25	Baik
14	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	82.38	Baik
15	Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	80.93	Baik
16	Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	82.27	Baik
17	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	82.43	Baik

Tabel rekapitulasi Indeks Kepuasan masyarakat 2022

Kode	Layanan Publik	Nilai	Kategori
18	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	82.75	Baik
19	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)	80.88	Baik
20	PPID	81.68	Baik

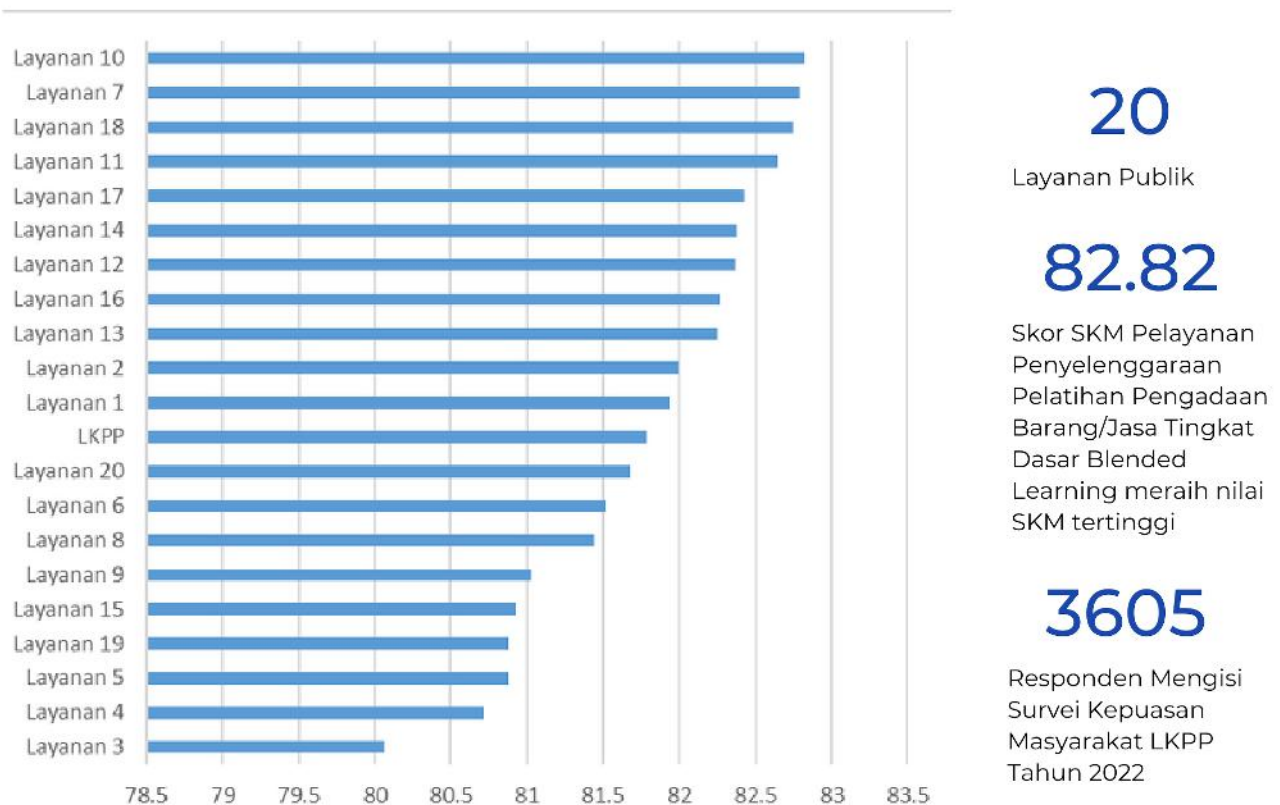
Dari tabel di atas secara umum seluruh layanan publik LKPP mendapatkan nilai dengan kategori "Baik". Adapun jika disusun berdasarkan nilai SKM dari layanan publik dengan nilai terbesar ke nilai terkecil dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Grafik SKM

Berdasarkan grafik di bawah 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.

Grafik SKM Layanan Publik LKPP

Rata-rata SKM selama tahun 2022



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

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

Tindak Lanjut

Adapun pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM Semester 1 sudah dilaksanakan unit organisasi pada masing-masing layanan publik, dengan daftar sebagai berikut:

Sosialisasi Standar Layanan

Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat, Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah dan Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum melakukan penyebaran informasi standar layanan berupa infografis

Penayangan Informasi dan Percepatan Waktu Respon

Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Umum melaksanakan 5 perbaikan diantaranya:

1. Menayangkan prosedur dan aplikasi SIPRAJA;
2. Membalas permintaan informasi melalui whatsapp selain surat fisik;
3. Membuat layanan whatsapp business;
4. Meluncurkan fitur pengaduan pada aplikasi SIPRAJA;
5. Membuat tanggapan melalui SP4N Lapor.

Perbaikan Sarana

Pusat Pendidikan dan Pelatihan PBJ yang membawahi 4 layanan melakukan beberapa perbaikan diantaranya:

1. Perbaikan Instrumen Akreditasi LPPBJ;
2. Tersedianya Pelatihan pembentukan dengan model MOOC;
3. Tersedianya panduan pembuatan akun dan pendaftaran pelatihan;
4. Penyusunan panduan penyelenggara pelatihan jf PPBJ pertama dan muda;
5. Tersedianya pelatihan PPK tipe C dengan model MOOC dan blended learning;
6. tersedianya pelatihan PPK tipe B model Belended Learning;
7. Tersedianya panduan pembuatan akun dan pendaftaran pelatihan;
8. penyusunan panduan penyelenggaraan pelatihan PPK.

Tindak Lanjut

Perbaikan SOP dan Sosialisasi

Direktorat Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional melakukan 4 tindak lanjut untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat diantaranya:

1. Melakukan revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembinaan Pelaku Usaha dan SOP;
2. Monitoring dan Evaluasi Pembinaan Pelaku Usaha. Revisi yang dilakukan meliputi perbaikan proses dan alat yg digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, berkoordinasi dengan BHOSDM;
3. Melakukan penyusunan SOP mitigasi resiko atas pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam PBJP, berkoordinasi dengan BHOSDM;
4. Mengusulkan revisi standar pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa (PBJP) sesuai dengan SOP terbaru, berkoordinasi dengan BHOSDM;
5. Melakukan sosialisasi kepada seluruh internal Dit.PIUKI terkait perubahan prosedur dan waktu layanan sesuai dengan hasil penyusunan SOP dan standar terbaru.

Perbaikan SOP dan Sosialisasi

Direktorat Profesi dan Kelembagaan melakukan 7 tindak lanjut untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pada tiga layanan yang diampu unit organisasi, diantaranya:

1. Melakukan evaluasi efisiensi waktu dalam penilaian angka kredit dari 80 hari menjadi 30,5 hari;
2. Melakukan Publikasi Standar layanan yang dimiliki Direktorat Profesi dan Kelembagaan;
3. Melakukan peningkatan kompetensi penilaian angka kredit JF PPBJ bagi petugas pemberi layanan;
4. Sosialisasi penilaian angka kredit JF PPBJ setiap rabu pada kegiatan ORKESTRA;
5. Melakukan evaluasi layanan dalam hal jangka waktu layanan dan ketelitian dalam melakukan verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja PBJ;
6. Terbitnya SE Deputi Bidang PPSDM No. 2 Tahun 2022 tentang Contoh Bukti Dukung Tingkat Kematangan UKPBJ level proaktif sebagai panduan verifikasi;
7. Tindak lanjut pengaduan telah direspon/ditindaklanjuti oleh petugas layanan.

Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	77.26	B
Persyaratan	78.39	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.26	C
Perilaku Pelaksana	94.72	A
Kemampuan Pelaksana	78.89	B
Sarana dan Prasarana	77.64	B
Produk Layanan	77.39	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.88	B
Total Nilai Rata - Rata	81.94	B

Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	77.43	B
Persyaratan	78.92	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	75.81	C
Perilaku Pelaksana	93.92	A
Kemampuan Pelaksana	78.78	B
Sarana dan Prasarana	77.57	B
Produk Layanan	78.11	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.43	B
Total Nilai Rata - Rata	82	B

Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	74.40	C
Persyaratan	76.45	C
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	73.46	C
Perilaku Pelaksana	92.66	A
Kemampuan Pelaksana	76.88	B
Sarana dan Prasarana	75.43	C
Produk Layanan	75.94	C
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75.43	C
Total Nilai Rata - Rata	80.07	B

Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call Center

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	74.90	C
Persyaratan	77.50	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	73.33	C
Perilaku Pelaksana	93.02	A
Kemampuan Pelaksana	78.02	B
Sarana dan Prasarana	76.46	C
Produk Layanan	76.46	C
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.77	B
Total Nilai Rata - Rata	80.72	B

Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	74.76	C
Persyaratan	78.49	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	74.52	C
Perilaku Pelaksana	93.75	A
Kemampuan Pelaksana	77.64	B
Sarana dan Prasarana	76.20	C
Produk Layanan	76.44	C
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.08	C
Total Nilai Rata - Rata	80.88	B

Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	75.98	C
Persyaratan	78.63	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	75.14	C
Perilaku Pelaksana	94.83	A
Kemampuan Pelaksana	78.49	B
Sarana dan Prasarana	76.68	B
Produk Layanan	77.23	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.68	B
Total Nilai Rata - Rata	80.88	B

Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	80.10	B
Persyaratan	80.27	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.70	B
Perilaku Pelaksana	94.90	A
Kemampuan Pelaksana	79.08	B
Sarana dan Prasarana	77.72	B
Produk Layanan	78.40	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.89	B
Total Nilai Rata - Rata	82.79	B

Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.88	B
Persyaratan	78.75	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	75.42	C
Perilaku Pelaksana	94.79	A
Kemampuan Pelaksana	77.50	B
Sarana dan Prasarana	76.04	C
Produk Layanan	76.67	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.88	B
Total Nilai Rata - Rata	81.44	B

Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	73.81	C
Persyaratan	78.40	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	74.66	C
Perilaku Pelaksana	94.73	A
Kemampuan Pelaksana	77.72	B
Sarana dan Prasarana	76.36	C
Produk Layanan	76.87	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.73	A
Total Nilai Rata - Rata	81.03	B

Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	77.79	B
Persyaratan	79.75	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	77.07	B
Perilaku Pelaksana	95.56	A
Kemampuan Pelaksana	79.86	B
Sarana dan Prasarana	78.31	B
Produk Layanan	78.93	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78.10	B
Total Nilai Rata - Rata	82.82	B

Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	78.21	B
Persyaratan	79.41	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.87	B
Perilaku Pelaksana	95.45	A
Kemampuan Pelaksana	79.81	B
Sarana dan Prasarana	78.21	B
Produk Layanan	78.61	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.27	B
Total Nilai Rata - Rata	82.65	B

Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.01	C
Persyaratan	79.77	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	77.02	B
Perilaku Pelaksana	94.22	A
Kemampuan Pelaksana	79.77	B
Sarana dan Prasarana	78.18	B
Produk Layanan	78.18	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78.18	B
Total Nilai Rata - Rata	82.37	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

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.95	B
Persyaratan	78.90	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.42	C
Perilaku Pelaksana	95.39	A
Kemampuan Pelaksana	79.08	B
Sarana dan Prasarana	77.84	B
Produk Layanan	78.01	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.84	B
Total Nilai Rata - Rata	82.25	B

Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	75.78	C
Persyaratan	79.88	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.76	B
Perilaku Pelaksana	95.70	A
Kemampuan Pelaksana	79.30	B
Sarana dan Prasarana	77.73	B
Produk Layanan	77.93	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75.78	C
Total Nilai Rata - Rata	82.38	B

Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.25	C
Persyaratan	77.71	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	75.00	C
Perilaku Pelaksana	93.96	A
Kemampuan Pelaksana	77.71	B
Sarana dan Prasarana	75.83	C
Produk Layanan	76.25	C
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75.63	C
Total Nilai Rata - Rata	80.93	B

Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	77.44	B
Persyaratan	78.60	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.05	C
Perilaku Pelaksana	94.77	A
Kemampuan Pelaksana	80.00	B
Sarana dan Prasarana	78.60	B
Produk Layanan	78.14	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.86	B
Total Nilai Rata - Rata	82.27	B

Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	77.39	B
Persyaratan	78.59	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.20	C
Perilaku Pelaksana	95.61	A
Kemampuan Pelaksana	79.79	B
Sarana dan Prasarana	78.46	B
Produk Layanan	78.06	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.79	B
Total Nilai Rata - Rata	82.43	B

Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.81	B
Persyaratan	79.75	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	77.09	B
Perilaku Pelaksana	96.29	A
Kemampuan Pelaksana	80.04	B
Sarana dan Prasarana	78.71	B
Produk Layanan	78.33	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77.76	B
Total Nilai Rata - Rata	82.75	B

Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	74.61	C
Persyaratan	77.33	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	75.58	C
Perilaku Pelaksana	93.02	A
Kemampuan Pelaksana	78.49	B
Sarana dan Prasarana	76.55	C
Produk Layanan	76.94	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75.39	C
Total Nilai Rata - Rata	80.88	B

PPID

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KATEGORI
Prosedur	76.98	B
Persyaratan	79.21	B
Biaya	100.00	A
Waktu Pelayanan	76.49	C
Perilaku Pelaksana	94.80	A
Kemampuan Pelaksana	77.72	B
Sarana dan Prasarana	76.49	C
Produk Layanan	77.23	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.24	C
Total Nilai Rata - Rata	81.68	B

2022

Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Pemerintah

PENUTUP



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

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:

Nilai SKM LKPP 2022

Nilai SKM LKPP tahun 2022 adalah sebesar **81.79** berpredikat kinerja “Baik”;

Nilai SKM Tertinggi

Seluruh unit pelayanan publik LKPP mendapatkan predikat kinerja “Baik” dengan nilai tertinggi diperoleh Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning dengan nilai sebesar **82,82**;

Predikat Layanan

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

Selain itu terdapat 3 poin kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan data yang telah dihimpun, yaitu:

Keluhan

Adanya keluhan dari penerima layanan perihal kurangnya informasi perihal uji kompetensi jabatan fungsional PBBJ sehingga kesempatan untuk melaksanakan uji kompetensi dinilai kurang;

Nilai SKM Terendah

Unsur nilai SKM LKPP 2022 dengan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 75,8 dan Prosedur dengan nilai 76.5;

Tanggapan Responden

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.

LKPP akan terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik di LKPP

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:

Meningkatkan Kualitas

Setiap unit layanan publik LKPP perlu meningkatkan kualitas layanan terutama unsur kecepatan, mengingat penilaian unsur tersebut lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya;

Info Maklumat

Setiap unit layanan menampilkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan;

Membangun Unit Layanan

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;

Pelatihan

Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;

Rekomendasi

Perbaikan Kinerja

Memanfaatkan dan memperbaiki kinerja call center; dan Meningkatkan kenyamanan ruang konsultasi dan ruang pelayanan lainnya.

Informasi Jadwal

Menambahkan jadwal pelayanan secara daring bagi penyedia

Akses Informasi

Memberikan kemudahan akses informasi pada setiap layanan publik LKPP sehingga pengguna layanan dapat mendapatkan informasi dengan lebih baik.



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah