

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	3
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	4
BAB IV. KESIMPULAN	11

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TAHUN 2023

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mengeluarkan Nota Dinas Nomor 11126/Ses.3/05/2023 perihal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 kepada Unit Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan LKPP. Selanjutnya, Biro Hubungan Masyarakat dan Umum melakukan pendampingan serta mengingatkan seluruh unit organisasi untuk menyebarkan form SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 25 Layanan Publik telah dikumpul dan dikelola. Adapun nilai SKM masing-masing Layanan publik adalah sebagai berikut :

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

N o.	Layanan Publik	Period e	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Respon den	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	2023	81.09	81.51	99.37	78.36	76.89	81.72	79.83	81.51	79.20	82.17	B	57	Online	1. Perilaku Pelaksana 2. Waktu Pelaksana 3. Pengaduan	1. Pembuatan SOP 2. Penyesuaian layanan berdasarkan SOP 3. Mekanisme SIPraja	1. 100% 2. 100% 3. 100%
2	Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam	2023	83.12	82.69	98.72	79.49	77.56	81.84	80.34	80.13	80.13	82.67	B	64	Online	1.Prilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%
3	Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring	2023	81.35	82.18	99.59	77.90	75.83	80.52	79.70	79.83	79.14	81.78	B	116	Online	1. Prilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Menyiapkan sarana prasarana yang lebih memadai untuk pelayanan konsultasi	1. 100% 2. 100%
4	Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Support, Tatap Muka dan Call Center	2023	83.26	82.85	99.38	78.51	77.69	81.40	81.20	80.58	79.75	82.74	B	72	Online	1.Perilaku Pelaksana 2.Waktu Pelaksanaan 3.Penanganan Pengaduan, masukan dan Saran	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Layanan Helpdesk melalui WA 3. penggunaan fitur rating (bintang)	1. 100% 2. 100% 3. 100%
5	Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan	2023	81.93	81.02	100.00	79.01	77.55	82.12	80.47	81.39	80.47	82.66	B	58	Online	1. Perilaku Pelaksana 2. Waktu Pelaksanaan	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Menyediakan Pelatihan versi online	1. 100% 2. 100%

	Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP																	
6	Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	2023	82.58	81.63	100.00	78.22	77.27	81.63	80.87	81.63	80.30	82.68	B	73	Online	1. Perilaku Pelaksana 2. Waktu Pelaksanaan	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Menyediakan Pelatihan versi online	1. 100% 2. 100%
7	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website	2023	82.10	82.67	100.00	78.98	77.27	81.53	80.11	80.40	79.55	82.51	B	43	Online	1. Prilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%
8	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	2023	83.44	82.14	100.00	79.55	78.25	82.79	80.52	82.14	79.55	83.15	B	34	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Perilaku Pelaksana 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sosialisasi Standar Layanan melalui media elektronik/ WA pada saat pelayanan diselenggarakan 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai 3. Integrasi aplikasi Lokal dan SP4N LAPOR	1. 100% 2. 100% 3. 100%
9	Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	2023	81.42	81.42	100.00	79.05	76.69	81.76	80.07	81.08	79.73	82.36	B	40	Online	1. Prilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan 3. Waktu penyelesaian	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Aplikasi Bisa Pengadaan 3. Membuat tracking Penyelesaian	1. 100% 2. 100% 3. 50%
10	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning	2023	83.19	82.30	100.00	80.09	76.33	81.64	80.75	81.19	79.20	82.74	B	51	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%

1 1	Pelayanan Penyelenggara an Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa	2023	82.58	82.07	100.0 0	80.81	77.78	82.07	83.33	81.57	80.05	83.36	B	53	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 2	Pelayanan Penyelenggara an Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya	2023	80.37	80.61	100.0 0	77.57	75.23	81.54	80.14	80.37	79.21	81.67	B	57	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 3	Pelayanan Penyelenggara an Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuas a Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan	2023	81.73	80.77	100.0 0	78.21	76.92	81.73	80.13	80.13	79.17	82.09	B	40	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 4	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	2023	83.55	82.89	100.0 0	79.93	79.28	82.57	80.92	81.58	80.26	83.44	B	38	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%

1 5	Pelayanan Penilaian Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	2023	81.79	81.07	100.0 0	79.29	77.50	81.79	80.00	80.71	78.93	82.34	B	36	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 6	Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	2023	81.25	79.28	100.0 0	77.96	76.97	80.92	79.61	79.61	77.96	81.51	B	39	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 7	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	2023	81.03	80.17	100.0 0	77.87	76.15	81.32	79.89	79.60	78.74	81.64	B	45	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
1 8	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Level-1 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	2023	83.28	82.50	99.53	81.25	77.19	82.03	81.72	81.72	79.53	83.19	B	71	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%
1 9	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi JF PPBJ dan Personel Lainnya (PPK, PP dan Pokja)	2023	81.15	81.55	98.81	79.76	75.40	80.95	80.95	80.36	79.56	82.05	B	65	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%
2 0	PPID	2023	81.67	81.25	100.0 0	80.42	77.92	83.33	81.67	81.67	80.42	83.15	B	25	Online	1. Prilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%

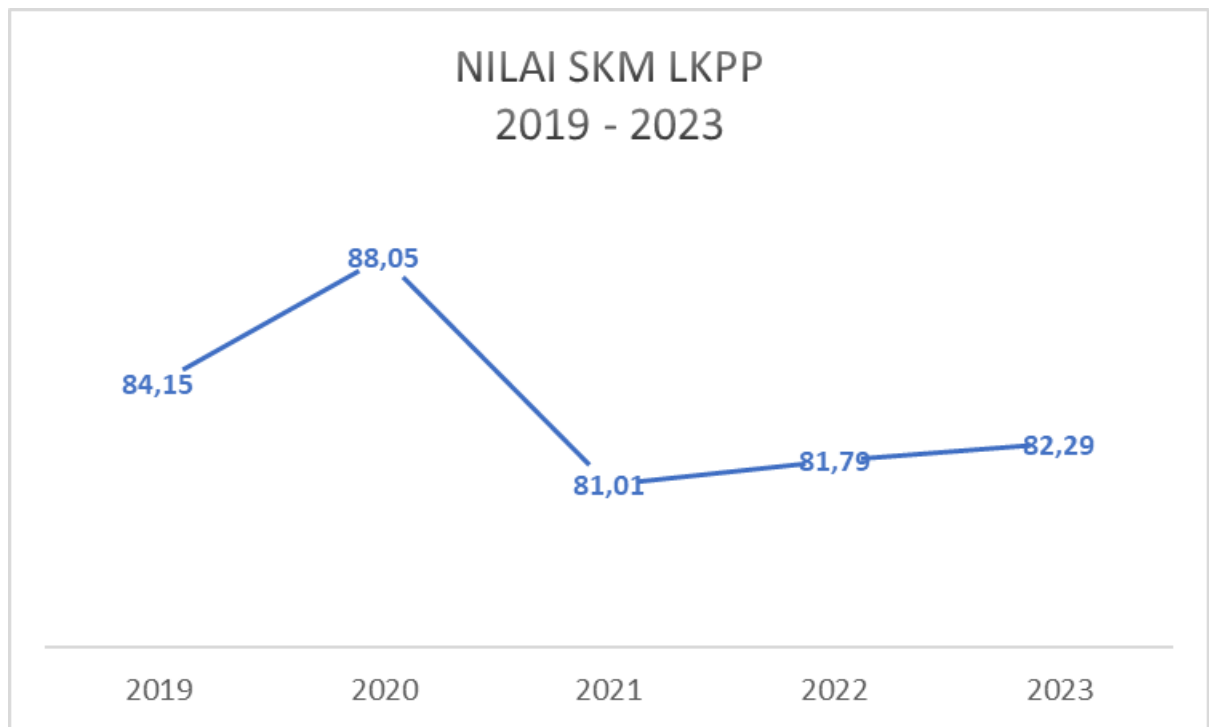
2 1	Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka dan Daring	2023	80.08	80.08	100.00	77.34	75.78	81.25	79.30	79.30	77.73	81.21	B	28	Online	1. Perilaku Pelaksana 2. Waktu 3. Pelaksana Pengaduan	1. Pembuatan SOP 2. Penyesuaian layanan berdasarkan SOP 3. Mekanisme SIPraja	1. 100% 2. 100% 3. 100%
2 2	Pelayanan Penyelenggara an Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa	2023	80.59	80.92	100.00	78.62	76.64	81.25	79.28	78.95	78.29	81.62	B	30	Online	1. Perilaku Pelaksana	1. Monitoring LPPBJ yang telah melakukan pelayanan bersama LKPP 2. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 50 % 2. 100%
2 3	Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan Sanksi Daftar Hitam	2023	80.33	80.67	100.00	78.00	76.33	80.33	79.33	78.67	78.33	81.33	B	33	Online	1. Prilaku Pelaksana	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai	1. 100%
2 4	Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Mengenai Katalog Elektronik dan Toko Daring	2023	80.00	80.00	100.00	76.67	74.44	80.28	78.61	79.17	77.22	80.71	B	44	Online	1. Prilaku Pelaksana 2. Penanganan Pengaduan	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Menyiapkan sarana prasarana yang lebih memadai untuk pelayanan konsultasi	1. 100% 2. 100%
2 5	Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Pelatihan mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)	2023	81.44	80.93	100.00	76.80	75.77	81.44	79.64	79.90	77.84	81.53	B	46	Online	1. Perilaku Pelaksana 2. Waktu Pelaksanaan	1. Peningkatan Kapasitas Pegawai 2. Menyediakan Pelatihan versi online	1. 100% 2. 100%

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

***Perhitungan rata-rata Kabupaten/Kota dilakukan dengan merata-rata nilai dari masing-masing UPP. Jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali dalam setahun, maka yang diambil adalah rata-rata tahunannya untuk dimasukkan ke dalam perhitungan IKM Kabupaten/Kota.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023 di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 82,29. Nilai IKM di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 25 Unit Pelayanan Publik yang telah disurvei pada laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh Unit Pelayanan Publik yang telah disurvei pada laporan SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk kegiatan/inovasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 15 September 2023



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

Shahandra Hanitiyo
NIP. 197503102001121



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

Token : zouq8b
Nomor Tiket : OA202309160002