



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Semester 1 **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**LEMBAGA
KEBIJAKAN
PENGADAAN
BARANG/JASA
PEMERINTAH**

Direktorat Pengembangan Strategi dan
Kebijakan Pengadaan Umum,
Direktorat Pengembangan Iklim Usaha
dan Kerjasama Internasional,
Direktorat Perencanaan Transformasi,
Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan,
Direktorat Sistem Pengadaan Digital,
Direktorat Pengembangan Profesi dan
Kelembagaan,
Direktorat Sertifikasi Profesi,
Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat,
Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah,
Direktorat Penanganan Permasalahan
Hukum,
Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia
Pengadaan Barang/Jasa,
Biro Hubungan Masyarakat dan Umum

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TAHUN 2024

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dengan tujuan menciptakan sistem yang adil, transparan, dan akuntabel, regulasi ini mewajibkan penyelenggara untuk mendengarkan suara masyarakat.

Pemberlakuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan. Penilaian dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini, pengguna layanan dapat memberikan penilaian yang berharga mengenai kinerja pelayanan publik, mengukur kepuasan mereka secara kuantitatif dan kualitatif. Hasilnya menjadi alat evaluasi krusial bagi penyedia layanan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, memastikan bahwa harapan dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara terpenuhi. Dengan langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mengeluarkan Nota Dinas Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Nomor 2514/Ses.3/01/2024 perihal Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2024. Selanjutnya, Bagian Hubungan Masyarakat melakukan pendampingan kepada seluruh perwakilan petugas pelayanan publik pada masing-masing unit organisasi eselon 2, serta mengingatkan seluruh perwakilan terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, seluruh unit organisasi eselon 2 penyelenggara layanan publik juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 11 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya dengan rekapitulasi sebagaimana tertera pada hasil pelaksanaan SKM dibawah ini.



Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No.	Unit Pelayanan Publik	Nama Layanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum	Layanan Penafsiran Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Semester 1	90.00	85.00	90.00	90.00	100.00	95.00	100.00	85.00	80.00	90.56	A	5	Online	1. Produk spesifikasi jenis pelayanan 2. Penanganan pengaduan 3. Sarana dan prasarana	1. Pembuatan infografis terhadap jenis layanan dan spesifikasi layanan 2. a. SOP penanganan pengaduan atas layanan b. Penyebarluasan informasi media pelaporan pengaduan layanan melalui situs web SIPRAJA 3. a. Pembelian/sewa peralatan untuk penyelenggaraan diseminasi (peralatan video confrence, headset wireless, microphone, dan pointer) b. Penyebarluasan informasi media konsultasi/ pelayanan penafsiran melalui WA Bisnis	
		Layanan Diseminasi Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa secara tatap muka atau daring	Semester 1	86.29	84.73	84.70	83.50	97.17	84.42	85.62	83.38	85.34	86.13	B	979	Online			
Nilai													88.34	A					
2	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	Semester 1	83.51	82.83	81.99	82.14	94.75	83.30	83.53	82.09	82.98	84.12	B	476	Online	1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 2. Penanganan Pengaduan 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	1. Simplifikasi Proses Bisnis 2. a. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan b. Koordinasi dengan Inspektorat terkait penanganan pengaduan 3. a. Memberikan pelatihan khusus terkait Service Excellent b. Melakukan evaluasi terhadap SOP Pembinaan Pelaku Usaha	
		Nilai													84.12	B			
3	Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan	Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa (SiRUP)	Semester 1	85.90	85.90	84.62	78.85	98.08	82.05	83.33	80.77	82.69	84.69	B	39	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Prosedur Pelayanan 3. Perilaku Petugas	1. Penggunaan Platform dalam efektifitas penerimaan layanan 2. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	
		Nilai													84.69	B			
4	Direktorat Sistem Pengadaan Digital	Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	Semester 1	87.72	85.53	85.09	84.65	97.37	85.09	87.72	83.33	84.65	86.79	B	57	Online	1. Waktu Penyelesaian 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Diskusi dengan PT Telkom terkait alur proses penyelesaian permasalahan pada aplikasi LPSE Support 2. Melakukan perbaikan pada penyelenggaraan kegiatan Bimtek LPSE berdasarkan feedback yang diberikan oleh peserta	
		Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call center	Semester 1	86.02	85.17	84.32	79.24	98.73	82.63	85.17	83.47	83.47	85.36	B	59	Online			
Nilai													86.08	B					

5	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	Semester 1	85.98	85.23	84.09	81.44	84.47	86.36	85.61	80.68	83.33	84.13	B	66	Online	1. Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan 2. Waktu Penyelesaian	1. Optimalisasi komunikasi melalui pembina wilayah terkait kendala dan permasalahan 2. Meningkatkan keterlibatan mentor pada UKPBJ di wilayah K/L/Pemda 3. Pengembangan aplikasi SIMKU untuk peningkatan waktu verifikasi dokumen bukti dukung	-
													84.13	B					
6	Direktorat Sertifikasi Profesi	Layanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa	Semester 1	94.09	91.82	91.82	92.27	84.55	91.82	93.64	92.27	89.09	91.26	A	55	Online	1. Biaya / tarif	1. Penggunaan tambahan media interaktif lainnya dalam memberikan jawaban konsultasi seperti Media Sosial. 2. Peningkatan pelayanan menggunakan aplikasi sistem informasi. 3. Sosialisasi lebih diperbanyak sehingga dapat diketahui sampai tingkat K/L dan meningkatkan kemampuan pelaku PBJ.	-
													91.26	A					
7	Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Pusat	Semester 1	90.00	85.00	90.00	95.00	100.00	85.00	95.00	85.00	90.00	90.56	A	5	Online	1. Produk spesifikasi jenis palayan 2. Kompetensi pelaksana 3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan Penyebaran SKM Periode Semester 2 kepada stakeholder K/L	-
													90.56	A					
8	Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Daerah	Semester 1	95.83	95.83	93.75	91.67	100.00	93.75	93.75	95.83	87.50	94.21	A	12	Online	1. Sarana dan Prasarana	Peningkatan Penyebaran SKM Periode Semester 2 kepada stakeholder PD	-
													94.21	A					
9	Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	Semester 1	91.89	93.92	92.57	89.86	73.65	93.24	94.59	93.92	92.57	90.69	A	37	Online	1. Biaya/ tarif	Melakukan pendetailan pertanyaan pada form SKM	-
													90.69	A					
10	Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	Semester 1	88.04	86.41	86.96	83.15	100.00	85.87	85.87	84.78	85.87	87.44	B	46	Online	1. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 2. Waktu Penyelesaian 3. Sarana Prasarana	1. Penambahan anggota tim konsultasi 2. Penyusunan revisi kurikulum pelatihan penjenjangan JF PBJ dan PPK Tipe B 3. Sosialisasi penggunaan aplikasi meeting Ms. Teams oleh pengelola kelas	-
		Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi JF Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya	Semester 1	87.72	85.96	84.65	85.09	98.68	86.40	88.16	84.21	84.65	87.28	B	57	Online			

		Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Okupasi PPK, Okupas PP dan Okupasi Pokja Umum	Semester 1	91.91	90.07	90.99	89.34	98.90	89.52	90.26	87.50	89.34	90.87	A	136	Online		
Nilai				88.53 A														
11	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	PPID	Semester 1	88.33	89.17	89.17	83.33	97.50	81.67	85.00	85.00	86.67	87.31	B	30	Online	<ol style="list-style-type: none"> Kompetensi Pelaksana Waktu penyelesaian pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 	<ol style="list-style-type: none"> Pengembangan Website PPID agar lebih cepat responnya Memperpanjang jam layanan PPID Memperbanyak saluran komunikasi
Nilai				87.31 B														

Keterangan :

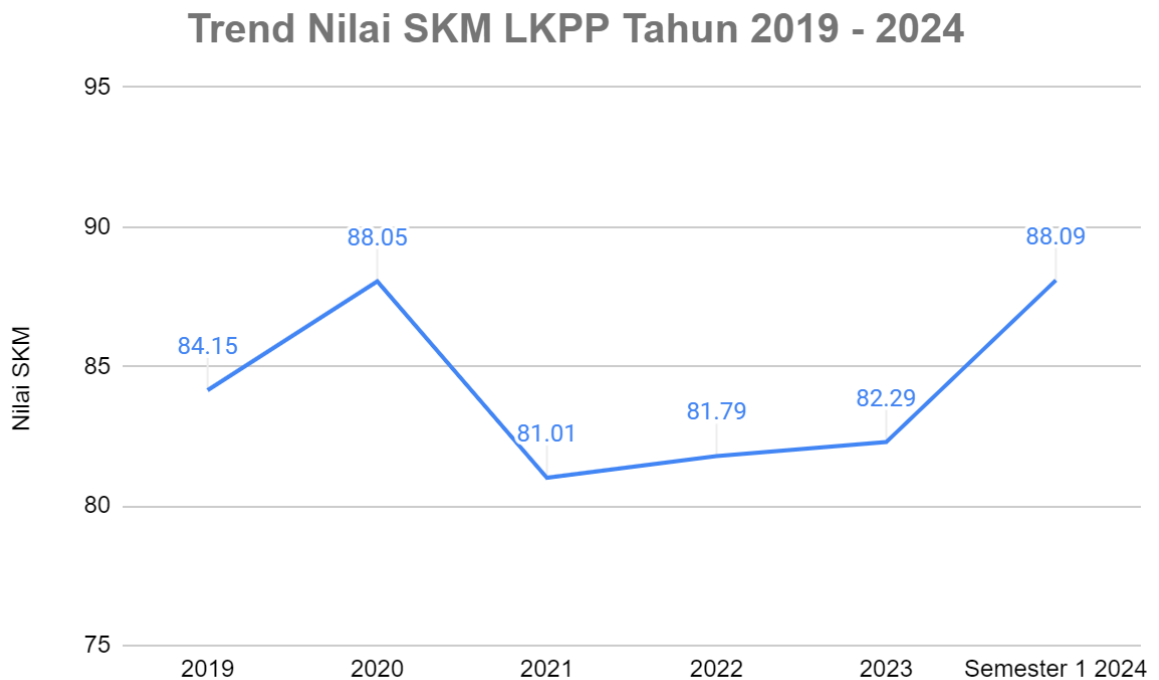
- Persyaratan (U1)
- Produk (U2)
- Sistem, Mekanisme (U3)
- Waktu (U4)
- Biaya/tarif (U5)
- Kompetensi pelaksana (U6)
- Perilaku pelaksana (U7)
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)
- Sarana dan prasarana (U9)



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

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



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu **88,09** dengan predikat **B**.

Nilai IKM di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan,

sebanyak 11 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya.

3. Dari seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 25 Oktober 2024



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

ttd.

Dwi Rahayu Eka Setyowati

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum	https://bit.ly/3BYceVH
2	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	https://bit.ly/4eSp9qH
3	Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan	https://bit.ly/48mpcbD
4	Direktorat Sistem Pengadaan Digital	https://bit.ly/48iNMue
5	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan	https://bit.ly/3AeLr4
6	Direktorat Sertifikasi Profesi	https://bit.ly/3Uklo3Q
7	Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat	https://bit.ly/4fkguND
8	Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah	https://bit.ly/4fj46NB
9	Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum	https://bit.ly/3BUmGNH
10	Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa	https://bit.ly/4hkWNqu
11	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	https://bit.ly/3BWr3YN