



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

2024

Survei Kepuasan Masyarakat

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat LKPP
Semester 2 Tahun 2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1 LATAR BELAKANG	3
1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
BAB III. KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	12



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.

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 15 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menyampaikan laporannya dengan rekapitulasi sebagaimana tertera pada hasil pelaksanaan SKM dibawah :



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Tabel Data SKM Unit Pelayanan Publik

No.	Unit Organisasi	Layanan	Periode	Persyaratan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM	Predikat	Jumlah Responden
1.	Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum	Penafsiran Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Semester 2	89.29	89.29	92.86	89.29	100.00	92.86	89.29	92.86	89.29	91.67	A	7
2.		Diseminasi Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa secara tatap muka atau daring	Semester 2	86.95	86.28	85.40	84.96	98.01	84.73	86.28	84.96	85.84	87.05	B	113
3.	Direktur Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	Semester 2	88.55	87.66	87.39	86.94	97.46	87.52	87.92	86.10	87.39	88.55	A	561
4.	Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan	Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa (SiRUP)	Semester 2	86.34	85.76	84.88	82.27	100.00	85.17	87.79	83.72	83.14	86.56	B	86
5.	Direktur Sistem Pengadaan Digital	Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP	Semester 2	78.85	80.77	76.92	71.15	94.23	76.92	78.85	75.00	80.77	79.27	B	13
6.		Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, Tatap Muka dan Call center	Semester 2	78.57	76.79	78.57	71.43	100.00	75.00	75.00	78.57	82.14	79.56	B	14

7.	Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan	Pemohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ)	Semester 2	90.61	89.74	89.16	87.43	88.44	90.17	91.18	87.86	89.16	89.31	A	173
8.	Direktur Sertifikasi Profesi	Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa	Semester 2	95.85	94.49	92.65	90.50	94.73	94.57	94.97	93.53	94.41	93.97	A	313
9.	Direktur Advokasi Pemerintah Pusat	Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Pusat	Semester 2	88.50	86.00	86.00	85.00	100.00	86.50	87.00	85.00	87.00	87.89	B	50
10.	Direktur Advokasi Pemerintah Daerah	Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan Website Pemerintah Daerah	Semester 2	84.86	83.91	83.57	82.93	94.00	84.97	85.99	83.38	83.61	85.25	B	662
11.	Direktur Penanganan Permasalahan Hukum	Pemberian Keterangan Ahli	Semester 2	97.06	97.06	97.06	97.06	86.76	97.06	97.06	94.12	97.06	95.59	A	17
12.	Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia	Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	Semester 2	81.25	81.25	81.25	87.50	100.00	81.25	81.25	81.25	81.25	84.03	B	4
13.	Manusia Pengadaan Barang/Jasa	Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi JF Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya	Semester 2	89.12	89.12	89.29	86.69	99.03	90.26	90.91	87.34	88.64	90.04	A	154

14.		Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Okupasi PPK, Okupas PP dan Okupasi Pokja Umum	Semester 2	91.07	87.50	89.29	86.61	100.00	90.18	92.86	88.39	89.29	90.58	A	28
15.	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	PPID	Semester 2	100.00	100.00	97.32	97.32	91.96	95.54	95.54	97.32	95.54	96.73	A	28



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah



Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

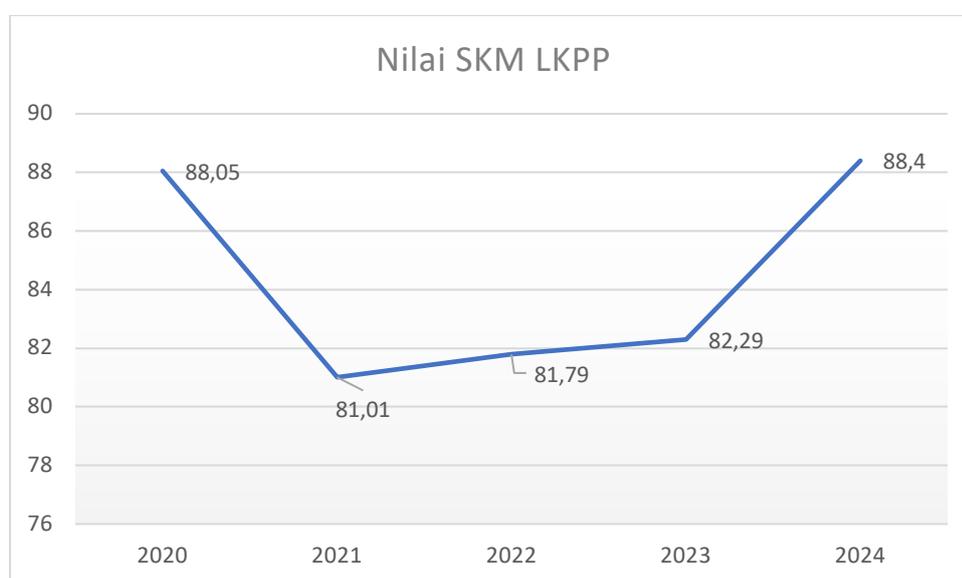
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0 – 2,59	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,06	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	B	Baik
4	3,53 – 4,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel Data SKM Unit Pelayanan Publik di atas, maka SKM LKPP Semester 2 Tahun 2024 diperoleh:

	Persyaratan	88.46
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.71
	Sistem, Mekanisme, Prosedur	87.44
	Waktu Penyelesaian	85.80
	Biaya/Tarif	96.31
	Kompetensi Pelaksana	87.51
	Perilaku Pelaksana	88.13
	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	86.63
	Sarana dan Prasarana	87.63
	IKM	88.40 A



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 2020 hingga 2024 di lingkup Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

BAB III. 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 **88,4** dengan predikat **A**.

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 15 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, Desember 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/4f1XVDf
2	Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional	
3	Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan	
4	Direktorat Sistem Pengadaan Digital	
5	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan	https://bit.ly/3BqPvS5
6	Direktorat Sertifikasi Profesi	
7	Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat	https://bit.ly/49tHEQr
8	Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah	https://bit.ly/4g2ba1x
9	Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum	
10	Pusat Pelatihan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa	
11	Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	