



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LAMONGAN**



Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester I Tahun 2025



KPU Kabupaten Lamongan
Jl. Basuki Rahmat No.207, Pagerwojo, Sukomulyo,
Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62216

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14

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. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah disebarakan kuesioner online Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 pertanyaan. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 62 orang dan sampel sebanyak 53 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

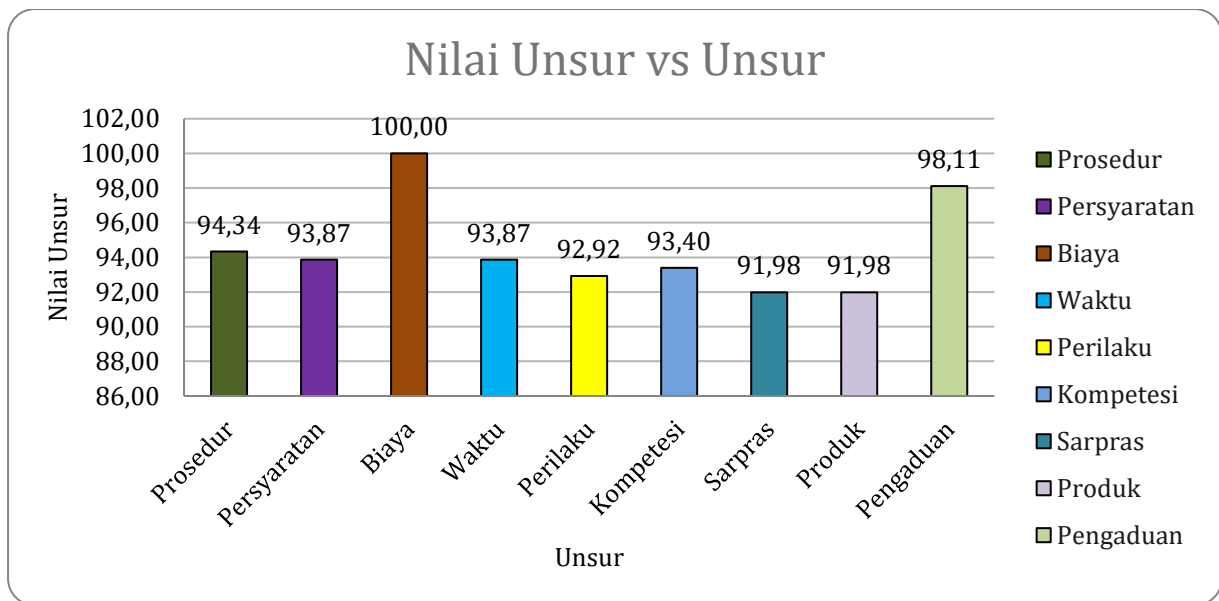
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	87%
		Perempuan	7	13%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	10	19%
		D1/D2/D3	1	2%
		D4/S1	34	64%
		S2	8	15%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	14	26%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	34%
		Wirausaha	1	2%
		Ibu Rumah Tangga	1	2%
		Pelajar/Mahasiswa	7	13%
		Petani/Nelayan	6	11%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	4	9%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	53	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi Kepemiluan	10	3,90	3,80	3,80	4,00	3,60	3,80	3,70	4,00	3,80	95,56
2.	Pengelolaan Anggaran dan BMN	2	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	98,61
3.	Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB)	10	3,70	3,60	3,70	4,00	3,70	3,60	3,60	3,90	3,70	93,06
4.	Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
5.	Kunjungan Rumah Pintar Pemilu (RPP)	3	3,67	3,67	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	4,00	3,33	92,59
6.	SIPOL	10	3,80	4,00	3,70	4,00	3,70	3,70	3,90	3,90	3,80	93,06

7.	Sosialisasi	7	3,43	3,43	3,57	4,00	3,43	3,71	3,29	3,86	3,29	88,89
8.	Audiensi	2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
9.	Pengaduan Masyarakat	2	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	3,50	3,00	91,67
10.	Permohonan Informasi	2	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	3,50	94,44
11.	Sumber Daya Manusia	3	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	98,15
12.	Pengadaan Barang dan Jasa	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
Rerata IKM Per Unsur			93,87	94,34	93,87	100,00	91,98	93,40	92,92	98,11	91,98	
IKM Unit Layanan			94,05									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana (sarpras) dan produk merupakan dua dimensi dengan nilai terendah, masing-masing sebesar 91,98. Secara kuantitatif, capaian ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih memiliki ruang perbaikan yang signifikan dibandingkan dengan dimensi lainnya.

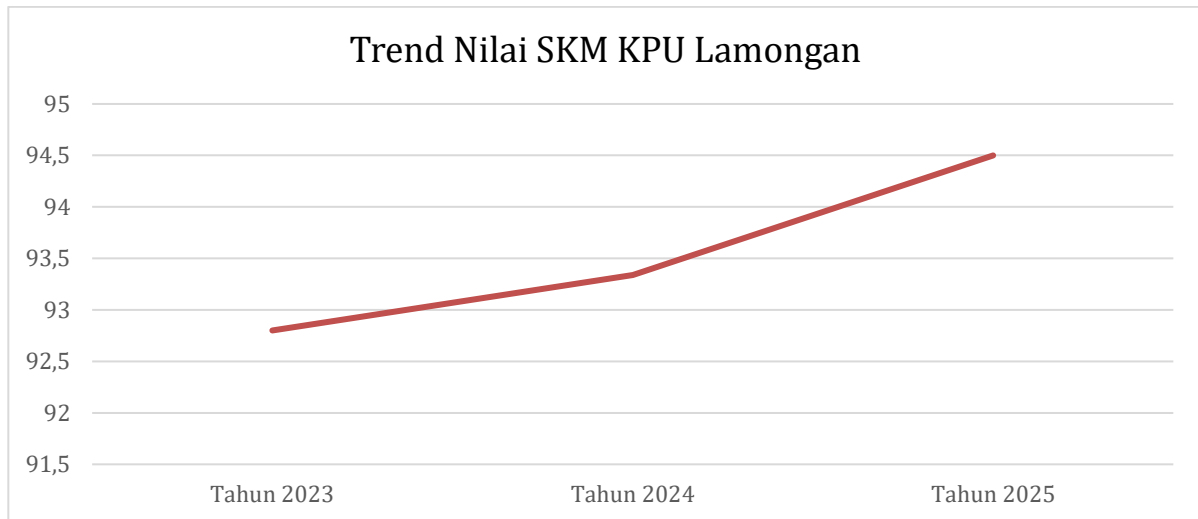
Secara kualitatif, masukan masyarakat menunjukkan bahwa pada aspek sarana prasarana masih terdapat keluhan terkait kenyamanan fasilitas layanan, seperti ruang tunggu, kelengkapan peralatan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan. Sementara itu, pada dimensi produk layanan, masyarakat menilai bahwa hasil layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, baik dari segi kejelasan maupun kualitas kemanfaatannya. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa layanan yang diberikan belum optimal mendukung kebutuhan pengguna.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang difokuskan pada peningkatan kualitas sarana prasarana serta penyempurnaan mutu produk layanan. Perbaikan ini diarahkan tidak hanya untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi juga untuk memberikan dampak nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarpras	Melakukan perbaikan dan penataan ulang ruang layanan agar lebih nyaman	Desember 2025	Sub Bagian Keuangan, Umum, Logistik
2	Produk	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Oktober 2025	Sub Bagian SDM dan Parmas
		Melakukan review dan evaluasi berkala atas dokumen/produk layanan untuk memastikan akurasi dan kemanfaatannya	Oktober 2025	Sub Bagian Perencanaan, Data dan Informasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,25
3	Waktu Penyelesaian	85,75
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,75
6	Kompetensi Pelaksana	85,5
7	Perilaku Pelaksana	94,24
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100
9	Sarana dan Prasarana	85,25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 melakukan rapat staf dan evaluasi berkala untuk sama” menjaga kebersihan dan memperhatikan kondisi sarana prasarana di kantor KPU Kabupaten Lamongan	Sudah	Tidak ada hambatan	
2	2.1 melakukan kegiatan peningkatan kompetensi staf untuk meningkatkan performa petugas dalam melayani pengguna layanan di lingkungan KPU Kabupaten Lamongan.	Sudah	Tidak ada hambatan	
3	3.1 melakukan kegiatan evaluasi dan meningkatkan kompetensi staf untuk agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat di lingkungan KPU Kabupaten Lamongan	Sudah	Tidak ada hambatan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 62 orang mengisi SKM pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan di tahun 2025. Layanan Konsultasi Kepemiluan, Pemutakhiran data pemilih berkelanjutan dan SIPOL menjadi pilihan layanan paling laris dengan masing-masing 10 responden
- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,50. nilai SKM Dindukcapil Kabupaten Lamongan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana dan produk
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lamongan telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Lamongan, 13 September 2025

Sekretaris

Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Lamongan



Muhammad Yasser

NIP. 19780922 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KPU KABUPATEN LAMONGAN

Berikut ini adalah Survey Pelayanan Masyarakat yang telah dilakukan oleh KPU Kabupaten Lamongan. Mohon isi dengan sebenar-benarnya dan seobjektif mungkin. Terima kasih

evinovi12314@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA *

Jawaban Anda

PEKERJAAN *

Jawaban Anda