



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR
NOMOR 66 TAHUN 2025
TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR EVALUASI PELAYANAN INFORMASI
MELALUI E-SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR

PLT. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dimaksud Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017;
 - b. bahwa untuk memenuhi maksud pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Evaluasi Pelayanan Informasi melalui e-Survey lingkup Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur dengan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun ...

Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);;

10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR EVALUASI PELAYANAN INFORMASI MELALUI E-SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Evaluasi Pelayanan Informasi melalui E-Survey Lingkup Sekretariat Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Lombok Timur sebagaimana terurai pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : SOP sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman resmi bagi pelaksanaan tugas dalam kegiatan evaluasi pelayanan Informasi melalui e-Survey;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Selong
pada tanggal 10 September 2025

Plt. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR,

ttd.

SRI SARTIKA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Kasubag Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat



RONI ARNIYRMAWAN

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI
PEMILIHAN UMUM TENTANG STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR EVALUASI
PELAYANAN INFORMASI MELALUI E-
SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK
TIMUR

 <p>SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR</p>	Nomor SOP	66 Tahun 2025
	Tanggal Pengesahan	10 September 2025
	Ditetapkan Oleh	Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Lombok Timur
	Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Evaluasi Pelayanan Informasi melalui e-Survey Lingkup Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur
TUJUAN	Tujuan SOP ini adalah sebagai pedoman dalam pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan berbasis aplikasi on line	
RUANG LINGKUP	Tahapan Perencanaan, Tahapan Pembuatan Survey, Tahapan Pengujian dan Distribusi, Tahapan Analisis dan Tahapan Pelaporan dan Evaluasi.	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum; 4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik; 7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) 8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai Tim Pelaksana Survey Keputusan Masyarakat (SKM); 2. Berintegritas, bersikap netral dan objektif; 3. Memahami ketentuan regulasi pelayanan publik, informasi dan transaksi elektronik, dan perlindungan data pribadi; 4. Memahami dinamika sosial kemasyarakatan, kondisi dan karakteristik daerah; 5. Memahami dan memiliki kemampuan dalam menyusun materi, metode dan teknis pelaksanaan di setiap kegiatan survey; 6. Menguasai pengoperasian komputer dan teknologi informasi.







<p>beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 ;</p> <p>10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023.</p>	
<p>KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN</p>	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Peliputan/Penghimpunan Informasi Bahan Publikasi;</p> <p>2. SOP Pengelolaan Desk Pelayanan Informasi Publik;</p>	<p>1. Perangkat IT</p> <p>2. Aplikasi e-Survey</p> <p>3. ATK dan kelengkapan lainnya</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Kegagalan dalam menerapkan SOP ini dapat mengakibatkan hasil survey kepuasan masyarakat tidak valid dan menghasilkan informasi yang dapat menyesatkan.</p>	<p>Laporan kegiatan Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih diarsipkan dalam bentuk dokumen <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> dan diupload di e-arsip</p>

SOP EVALUASI PELAYANAN INFORMASI MELALUI E-SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR	
I. LANGKAH LANGKAH PENYUSUNAN EVALUASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI E-SURVEY	
1. Tahap Perencanaan	1. Membentuk Tim Penyusunan Survey 2. Menetapkan Tujuan Survey; 3. Menetapkan Metode dan Teknis Survey; 4. Identifikasi Responden; 5. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpula Data; 6. Merumuskan Kuesioner.
2. Tahap Pembuatan Survey	1. Pemilihan Platform Survey; 2. Merancang Kuesioner.
3. Tahap pengujian dan Distribusi	1. Uji Coba Kuesioner; 2. Distribusi Kuesioner Survey.
4. Tahap Analisis	1. Pengumpulan Data; 2. Analisis Data
5. Tahap Pelaporan dan Evaluasi	1. Penyusunan Laporan dan Evaluasi Survey; 2. Penyampaian Laporan.
II. PROSEDUR DAN MEKANISME	
Sekretaris KPU	1. Menandatangani Surat Keputusan Tim Penyusunan Survey; 2. Memberikan pengarahan, masukan dan melaksanakan pengawasan; 3. Menyetujui dan menandatangani Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui e-Survey dan tindak lanjutnya.
Kasubag yang membidangi Parhumas	1. Menyusun Konsep Keputusan Tim Penyusunan Survey; 2. Mengoordinasikan kegiatan Survey sesuai arahan Sekretaris; 3. Melaksanakan monitoring dan pengendalian kegiatan Survey sesuai arahan Sekretaris
Pengarah Tim Penyusunan Survey	1. Melaksanakan tugas sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris; 2. Memberikan pengarahan agar e Survey terlaksana sesuai ketentuan pelaksanaan serta tujuan Survey, serta terjaganya kualitas dan akurasi data; 3. Mengawasi pelaksanaan kegiatan survey di lapangan secara digital untuk memastikan keakuratan data; 4. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal terkait pengumpulan data yang dibutuhkan; 5. Mengevaluasi data hasil survey untuk meminimalisir kesalahan dan melakukan tindakan korektif.
Ketua Tim Penyusunan Survey	1. Melaksanakan tugas sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris; 2. Merencanakan dan mengoordinasikan pengelolaan seluruh tahapan survey termasuk penentuan metode, alat dan teknologi yang digunakan; 3. Menentukan teknik penarikan sampel dengan menentukan responden yang akan dilibatkan; 4. Menentukan/menyusun instrumen survey (kuesioner yang akan digunakan); 5. Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan pengendalian atas seluruh aktivitas tim pelaksana;

SOP EVALUASI PELAYANAN INFORMASI MELALUI E-SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR	
	<ol style="list-style-type: none">6. Memastikan ketepatan data dan laporan;7. Melaksanakan evaluasi dan mengoordinasikan penyusunan laporan, serta menyampaikan laporan pelaksanaan e Survey
Anggota Tim Penyusunan Survey	<ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan tugas sesuai dengan Surat Keputusan Sekretaris;2. Menyiapkan instrumen survey seperti kuesioner;3. Menetapkan daftar sampel dan responden yang akan terlibat;4. Membantu ketua tim dalam menyusun jadwal dan rencana kerja Survey;5. Memformat kuesioner ke aplikasi e-survey;6. Mengirim dan menyebarkan Link kuesioner e-Survey kepada sampel/kelompok sampel yang telah ditentukan;7. Kuesioner e survey yang telah terhimpun sesuai target selanjutnya dilakukan pengolahan data;8. Menganalisis data secara manual atau menggunakan sistem yang tersedia dengan memerhatikan ketepatan data dan keakuratan laporan;9. Menyusun laporan sesuai dengan prosedur dan format yang ditetapkan.

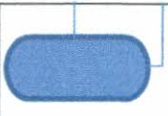
BAGAN ALIR SOP

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI MELALUI E-SURVEY LINGKUP SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR

NO	URAIAN AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		ANGGOTA	KETUA	PENGARAH	KASUBAG PARHUMAS DAN SDM	SEKRETARIS KPU KABUPATEN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3		4	5	6	7	8	9	10
1	Menyusun Konsep Keputusan Tim Penyusunan Survey						1. Permenpan Nomor 17 Tahun 2014 2. ATK	60 Menit	Konsep Keputusan	
2	Menandatangani Surat Keputusan Tim Penyusunan Survey;						1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 2. Permenpan 17 Tahun 2014 3. ATK	60 Menit	SK Tim Penyusunan SKM	
3	Memberikan pengarah, masukan dan melaksanakan pengawasan						Konsep visi, misi, tujuan SKM	30 menit	Arahan Sekretaris	
4	Mengoordinasikan kegiatan Survey sesuai arahan Sekretaris;						1. SK Tim Penyusunan SKM 2. Arahan Sekretaris	30 menit	Petunjuk operasional mengenai pengelolaan SKM	
5	Melaksanakan monitoring dan pengendalian kegiatan Survey sesuai arahan Sekretaris						Data pelaksanaan tahapan/ langkah SKM	Menyesuaikan	Catatan Progres pelaksanaan SKM, (dalam hal ditemukan ketidaksesuaian pelaksanaan dengan rencana SKM, dikeluarkan arahan/rekomendasi untuk penyesuaian)	
6	Memberikan pengarah kepada anggota Tim Penyusunan Survey agar e Survey terlaksana sesuai ketentuan pelaksanaan serta tujuan Survey, serta terjaganya kualitas dan akurasi data						1. SK Tim Penyusunan SKM 2. Petunjuk operasional mengenai pengelolaan SKM	30 menit	Petunjuk mengenai distribusi tugas Tim, jadwal, penggunaan bahan dan perlengkapan kerja	

7	Mengawasi pelaksanaan kegiatan survey di lapangan secara digital untuk memastikan keakuratan data							1. Permenpan Nomor 17 Tahun 2014 2. Dokumen SKM	Menyesuaikan	Catatan Progres pelaksanaan SKM, (dalam hal ditemukan ketidaksesuaian pelaksanaan dengan rencana SKM, dikeluarkan arahan/rekomendasi untuk penyesuaian)	
8	Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal terkait pengumpulan data yang dibutuhkan							Dokumen SKM	Menyesuaikan	Hasil koordinasi	
9	Mengevaluasi data hasil survey untuk meminimalisir kesalahan dan melakukan tindakan korektif							Data hasil survey	60 menit	koreksi data hasil survey	
10	Merencanakan dan mengoordinasikan pengelolaan seluruh tahapan survey termasuk penentuan metode, alat dan teknologi yang digunakan							1. Permenpan Nomor 17 Tahun 2014 2. Dokumen SKM	1 hari kerja	Dokumen Desain/Perencanaan SKM	
11	Menentukan teknik penarikan sampel dengan menentukan responden yang akan dilibatkan							1. Data populasi pengguna pelayanan publik KPU Kab. Lombok Timur; 2. <i>Benchmark</i> Rumus penetapan jumlah sampel (Krejcie & Morgan)	1 hari kerja	Data jumlah dan daftar sampel	
12	Menentukan/menyusun instrumen survey (kuesioner yang akan digunakan)							Daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada Responden	1 hari kerja	Format Kuesioner	
13	Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan pengendalian atas seluruh aktivitas tim pelaksana							Dokumen Desain/Perencanaan SKM	Menyesuaikan	Catatan/dokumen hasil koordinasi, monitoring, dan pengendalian	
14	Memastikan ketepatan data dan laporan							Data dan laporan Survey	Menyesuaikan	Validasi data dan laporan	

15	Melaksanakan evaluasi dan mengoordinasikan penyusunan laporan, serta menyampaikan laporan pelaksanaan e Survey						Data hasil survey yang telah divalidasi	Menyesuaikan	Dokumen Laporan	
16	Menyiapkan instrumen survey seperti kuesioner						Daftar pertanyaan Kuesioner yang akan diajukan kepada Responden	1 hari kerja	Rancangan Kuesioner SKM	
17	Menetapkan daftar sampel dan responden yang akan terlibat						Data jumlah dan daftar sampel		Data jumlah dan daftar klaster Sampel	
18	Membantu ketua tim dalam menyusun jadwal dan rencana kerja Survey						Dokumen Desain/Perencanaan SKM		Rincian rencana kerja SKM dan jadwal	
19	Memformat kuesioner ke aplikasi e-survey						Rancangan Kuesioner SKM, aplikasi e kuesioner GForm		E Kuesioner SKM	
20	Mengirim dan menyebarkan Link kuesioner e-Survey kepada sampel/kelompok sampel yang telah ditentukan						Address Sampel (Nomor kontak, WA Grup, E mail, akun medsos); Link E Kuesioner	Menyesuaikan	Link E Kuesioner terkirim ke address Sampel	
21	Kuesioner e survey yang telah terhimpun sesuai target selanjutnya dilakukan pengolahan data						E Kuesioner yang telah diisi Responden		Data Isian Kuesioner SKM	
22	Menganalisis data secara manual atau menggunakan sistem yang tersedia dengan memerhatikan ketepatan data dan keakuratan laporan						Data Isian Kuesioner SKM		Data SKM terolah	

23	Menyusun laporan sesuai dengan prosedur dan format yang ditetapkan						Data SKM terolah, dan dokumen SKM		Laporan hasil Survey SKM	
----	--	---	--	--	--	--	-----------------------------------	--	--------------------------	--

Plt. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR,

ttd.

SRI SARTIKA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Kasubid Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat



R. N. ANWAR MAWAN