



2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Lamongan

BENCANA HIDROMETEOROLOGI

TAHUN 2025-2026 KAB. LAMONGAN

"SINERGI UNTUK LAMONGAN TANGGUH"



LAPORAN
AKHIR



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Keluaran yang Diharapkan.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN	15
3.1 Kondisi Geografis.....	16
3.2 Kondisi Klimatologi.....	18
3.3 Kondisi Demografi.....	18
3.4 Kondisi Kebencanaan Kabupaten Lamongan.....	21
BAB IV METODE PENELITIAN	22
4.1 Sumber Data.....	23
4.2 Jenis Penelitian.....	23
4.3 Teknik Analisis.....	23
4.4 Langkah-Langkah Kegiatan.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	28



5.1	Karakteristik Responden	29
5.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	32
5.2.1	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	35
5.2.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Kekeringan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	47
5.2.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	59
BAB VI PENUTUP		72
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		77



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan	17
Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2022.....	18
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2022	18
Tabel 3.4 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2022	20
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	25
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025	32
Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025.....	35
Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025.....	36
Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Kekeringan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025.....	47
Tabel 5.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.....	14
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kabupaten Lamongan.....	16
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	30
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	30
Gambar 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	31
Gambar 5.5 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Banjir	37
Gambar 5.6 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	38
Gambar 5.7 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	39
Gambar 5.8 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	40
Gambar 5.9 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	41
Gambar 5.10 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Banjir	42
Gambar 5.11 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	43
Gambar 5.12 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	44
Gambar 5.13 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Banjir.....	45
Gambar 5.14 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	49
Gambar 5.15 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	50
Gambar 5.16 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	51
Gambar 5.17 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	52
Gambar 5.18 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	53



Gambar 5.19 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	54
Gambar 5.20 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan	55
Gambar 5.21 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	56
Gambar 5.22 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan.....	57
Gambar 5.23 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung .	61
Gambar 5.24 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	62
Gambar 5.25 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	63
Gambar 5.26 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung.....	64
Gambar 5.27 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	65
Gambar 5.28 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	66
Gambar 5.29 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung.....	67
Gambar 5.30 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	68
Gambar 5.31 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung	69

BAB I

PENDAHULUAN





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat, baik dalam pemenuhan kebutuhan individu maupun kebutuhan masyarakat khususnya dalam pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan indikator utama penyelenggaraan pemerintah yang baik, di mana pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik terus didorong untuk melakukan pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah terhadap masyarakat umum. Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan merupakan bagian perangkat daerah yang bertanggung jawab kepada Bupati untuk melaksanakan kebijakan dan kegiatan penanggulangan bencana, mulai dari pra-bencana, tanggap darurat hingga pasca-bencana, demi meningkatkan ketangguhan masyarakat dalam menghadapi bencana di wilayah Kabupaten Lamongan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah dilakukan. Evaluasi tersebut dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang



Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, khususnya layanan penanganan bencana banjir, angin puting beliung dan kekeringan. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan bermaksud melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Dengan adanya survei ini diharapkan dapat menghasilkan evaluasi dan memberikan masukan yang sesuai dengan kondisi riil yang terjadi. Sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei



Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Alam dan Non Alam.
9. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Adapun tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.
2. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka



meningkatkan kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1.4 Sasaran

Sasaran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan di antaranya layanan penanganan bencana banjir, angin puting beliung dan kekeringan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan survei kepada masyarakat penerima layanan penanganan bencana banjir, angin puting beliung dan kekeringan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 9 (sembilan) unsur SKM yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi Aspek dalam Kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) aspek dalam penyusunan kuesioner yakni:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - 3) Waktu Penyelesaian;
 - 4) Biaya/Tarif;
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;



- 6) Kompetensi Pelaksana;
 - 7) Perilaku Pelaksana;
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan
 - 9) Sarana dan Prasarana.
3. Menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan di atas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan pendahuluan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, serta tugas pokok dan fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Bab III Gambaran Umum Kabupaten Lamongan, meliputi luas dan batas wilayah Kabupaten Lamongan, letak dan kondisi geografis, kondisi klimatologi, kondisi demografi dan kondisi kebencanaan terbaru di Kabupaten Lamongan.



Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, jenis penelitian, teknik analisis, dan langkah-langkah kegiatan.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan, termasuk bencana banjir, kekeringan dan puting beliung.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.

BAB II

TINJAUAN

PUSTAKA

A decorative graphic consisting of two overlapping, curved, wavy shapes. The top shape is a lighter shade of blue and the bottom shape is a darker shade of blue. They both curve from the left side towards the right, creating a sense of movement and depth.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sehingga sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam



memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan sasaran:

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.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (*e-survei*), *telesurvei*, diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 (sembilan) unsur meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian 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.
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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala *psikometrik* yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

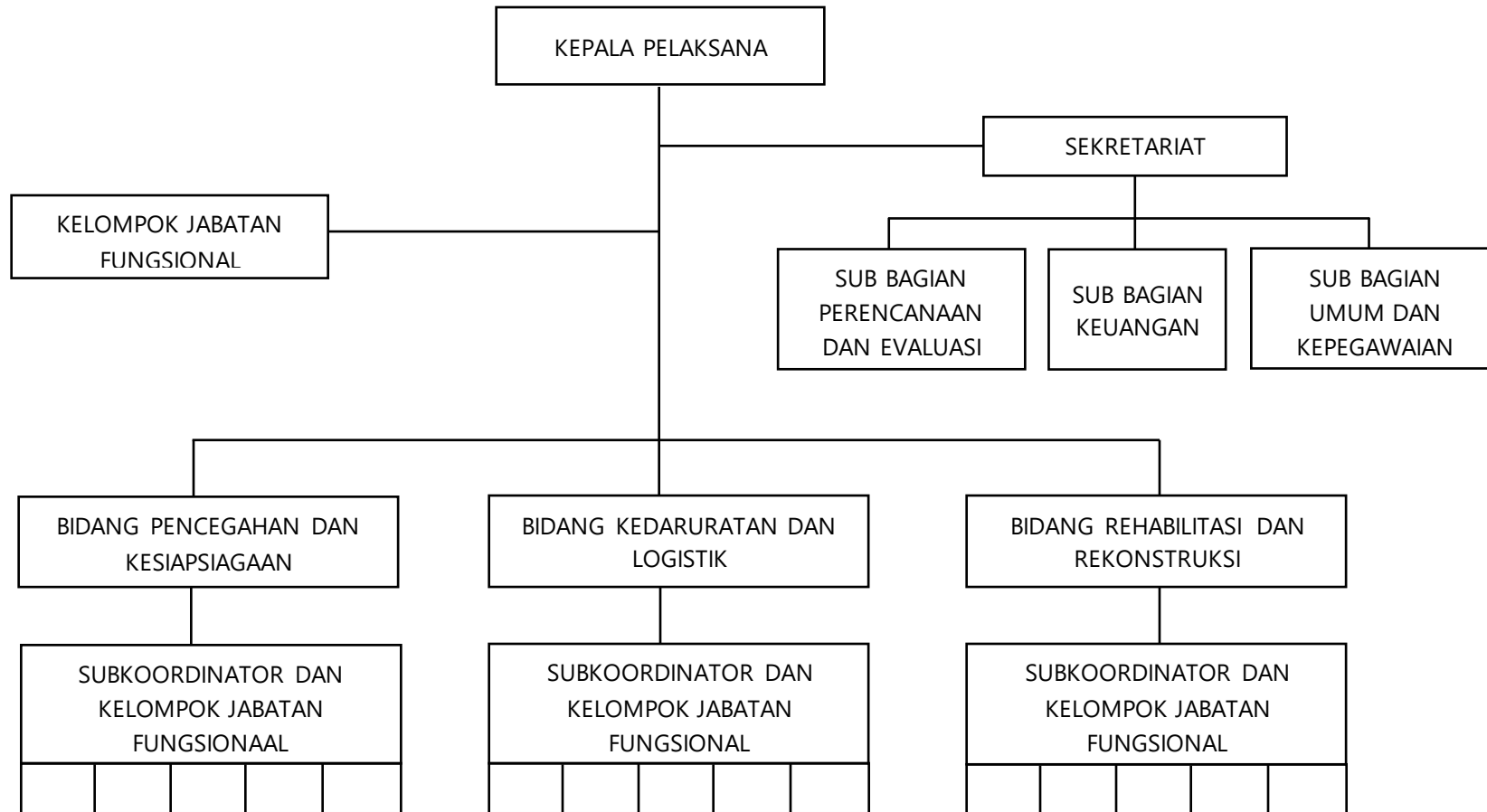
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 89 Tahun 2021, pada Bab II, Pasal 2, disebutkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah Perangkat Daerah di bidang penanggulangan bencana, berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati. BPBD dipimpin oleh Kepala Badan yang secara *ex officio* dijabat oleh Sekretaris Daerah. BPBD mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanggulangan bencana yang meliputi pencegahan dan kesiapsiagaan, kedaruratan dan logistik serta rehabilitasi dan rekonstruksi. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah menyelenggarakan fungsi di antaranya sebagai berikut.



- a. Perumusan dan penetapan kebijakan operasional penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi;
- b. Pengoordinasian dan pengendalian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana termasuk bencana kebakaran;
- c. Penyusunan pedoman operasional terhadap penanggulangan bencana;
- d. Penyampaian informasi kegiatan penanggulangan bencana pada masyarakat;
- e. Penggunaan dan pertanggungjawaban sumbangan/bantuan;
- f. Pelaporan penyelenggaraan penanggulangan bencana; dan
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut merupakan bagan susunan organisasi dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan:



Gambar 2.1 Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN



BAB III

GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN

3.1 Kondisi Geografis

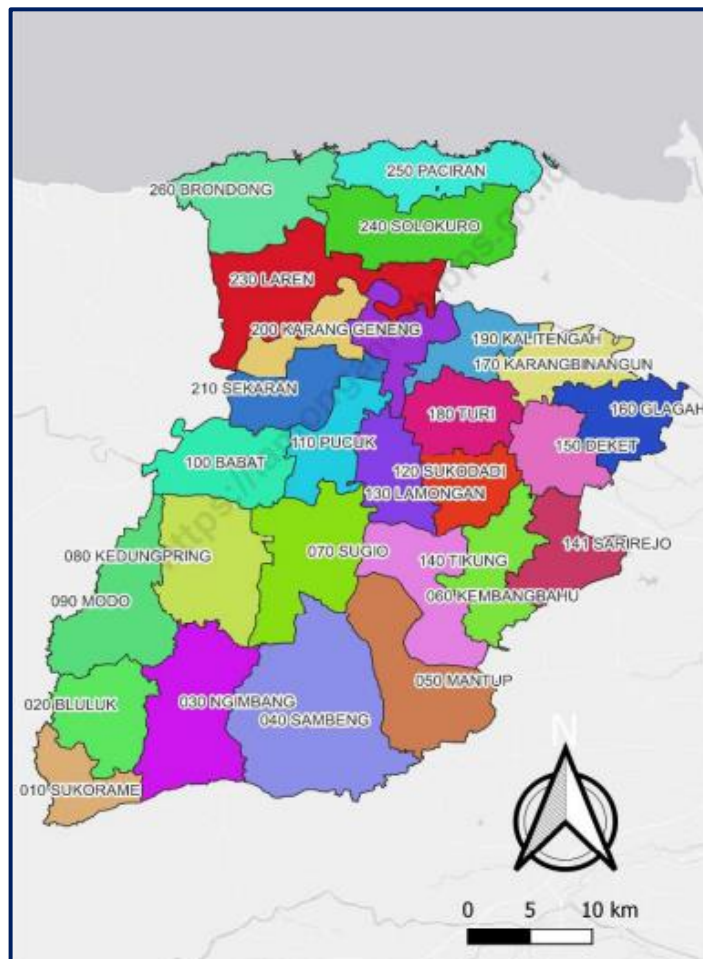
Secara astronomis, wilayah Kabupaten Lamongan terletak 6°51'54" sampai dengan 7°23'6" lintang selatan dan antara 112°4'41" sampai dengan 112°33'12" bujur timur, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Barat : Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban

Sebelah Selatan : Kabupaten Jombang dan Kabupaten Mojokerto

Sebelah Timur : Kabupaten Gresik



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kabupaten Lamongan

Sumber: Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025



Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah $\pm 1.812,8 \text{ km}^2$ atau setara dengan 181.280 Ha atau $\pm 3,78\%$ dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Mempunyai panjang garis pantai sepanjang 47 km dan wilayah perairan laut seluas $902,4 \text{ km}^2$, apabila dihitung 12 mil dari permukaan laut. Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 Kecamatan dengan rincian sebanyak 462 Desa dan 9 Kelurahan (Badan Pusat Statistik, 2025). Berikut adalah luas wilayah berdasarkan kecamatan di Kabupaten Lamongan:

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (km^2)
1.	Sukorame	4.147
2.	Bluluk	5.415
3.	Ngimbang	11.433
4.	Sambeng	19.544
5.	Mantup	9.307
6.	Kembangbahu	6.384
7.	Sugio	9.129
8.	Kedungpring	8.443
9.	Modo	7.780
10.	Babat	6.295
11.	Pucuk	4.484
12.	Sukodadi	5.232
13.	Lamongan	4.038
14.	Tikung	5.299
15.	Sarirejo	4.739
16.	Deket	5.005
17.	Glagah	4.052
18.	Karangbinangun	5.288
19.	Turi	5.869
20.	Kalitengah	4.335
21.	Karanggeneng	5.132
22.	Sekaran	4.965
23.	Maduran	3.015
24.	Laren	9.600
25.	Solokuro	10.102
26.	Paciran	4.789
27.	Brondong	7.459
Kabupaten Lamongan		181.280

Sumber: Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025



3.2 Kondisi Klimatologi

Kondisi klimatologi di Kabupaten Lamongan yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Adapun jumlah curah hujan dan hari hujan menurut bulan di Kabupaten Lamongan Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Curah Hujan (mm)	Jumlah Hari Hujan
Januari	231	16
Februari	267	15
Maret	217	14
April	218	14
Mei	19	2
Juni	51	4
Juli	13	2
Agustus	3	1
September	46	3
Oktober	33	3
November	261	12
Desember	373	20

Sumber : Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan jika jumlah curah hujan di Kabupaten Lamongan pada tahun 2025 tertinggi terjadi di bulan Desember sebesar 373 mm dan terendah di bulan Agustus yaitu 3 mm. Kemudian untuk jumlah hari hujan terbanyak pada bulan Desember yaitu 20 hari, dan paling sedikit pada bulan Agustus sebanyak 1 hari (Badan Pusat Statistik, 2025).

3.3 Kondisi Demografi

Jumlah penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan sebanyak 1.367.503 jiwa penduduk. Berikut disajikan dalam rincian tabel terkait dengan jumlah penduduk per kecamatan:

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No.	Kecamatan	Jumlah penduduk
1.	Sukorame	21.362



No.	Kecamatan	Jumlah penduduk
2.	Bluluk	22.861
3.	Ngimbang	49.049
4.	Sambeng	52.130
5.	Mantup	46.546
6.	Kembangbahu	50.276
7.	Sugio	62.714
8.	Kedungpring	60.528
9.	Modo	50.586
10.	Babat	88.763
11.	Pucuk	48.081
12.	Sukodadi	59.324
13.	Lamongan	70.839
14.	Tikung	47.702
15.	Sarirejo	25.269
16.	Deket	43.745
17.	Glagah	40.569
18.	Karangbinangun	40.585
19.	Turi	54.561
20.	Kalitengah	35.983
21.	Karanggeneng	43.398
22.	Sekaran	42.547
23.	Maduran	32.938
24.	Laren	50.391
25.	Solokuro	48.983
26.	Paciran	99.316
27.	Brondong	78.457
Kabupaten Lamongan		1.367.503

Sumber : Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak adalah Kecamatan Paciran sebanyak 99.316 jiwa, kemudian Kecamatan Babat sebanyak 88.763 jiwa dan Kecamatan Brondong sebanyak 78.457 jiwa, sedangkan Kecamatan Sukorame merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit yaitu tercatat sebanyak 21.362 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2025).

Laju pertumbuhan penduduk merupakan angka yang menunjukkan persentase penambahan penduduk dalam jangka waktu tertentu. Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan data dari Badan



Pusat Statistik Kabupaten Lamongan tahun 2020-2025, tertinggi berada di Kecamatan Tikung sebesar 3,74 persen (Badan Pusat Statistik, 2025). Berikut disajikan rincian tabel terkait dengan laju pertumbuhan penduduk per kecamatan:

Tabel 3.4 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No.	Kecamatan	Laju Pertumbuhan Penduduk (%)
1.	Sukorame	-1,43
2.	Bluluk	-1,06
3.	Ngimbang	0,08
4.	Sambeng	-1,13
5.	Mantup	-0,53
6.	Kembangbahu	0,24
7.	Sugio	-0,56
8.	Kedungpring	-3,37
9.	Modo	-1,56
10.	Babat	-3,83
11.	Pucuk	-3,42
12.	Sukodadi	2,60
13.	Lamongan	1,90
14.	Tikung	3,74
15.	Sarirejo	1,25
16.	Deket	-0,65
17.	Glagah	-2,34
18.	Karangbinangun	0,35
19.	Turi	0,53
20.	Kalitengah	0,32
21.	Karanggeneng	-0,70
22.	Sekaran	-11,53
23.	Maduran	-9,69
24.	Laren	-1,96
25.	Solokuro	1,93
26.	Paciran	1,55
27.	Brondong	1,86

Sumber : Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025

Penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin tahun 2025 sebanyak 1.367.503 jiwa penduduk dengan komposisi penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 684.425 jiwa (50,05%) dan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 683.078 jiwa (49,95%) dengan *sex ratio* mencapai 100,2%. Angka *sex ratio* ini menunjukkan jika setiap 100



penduduk perempuan di Kabupaten Lamongan, terdapat 100 penduduk laki-laki. Angka *sex ratio* tersebut menunjukkan jika penduduk laki-laki dan perempuan di Kabupaten Lamongan tahun 2025 memiliki jumlah yang sama.

3.4 Kondisi Kebencanaan Kabupaten Lamongan

Selama beberapa bulan terakhir, Kabupaten Lamongan mengalami berbagai bencana hidrometeorologi. Cuaca ekstrem memicu hujan deras disertai angin kencang yang menyebabkan luapan sungai dan genangan air dengan kedalaman sekitar 20–70 cm, merendam sawah, kandang temak, serta rumah warga. Selain itu, kemarau panjang juga menimbulkan kekeringan serius di 60 desa di 13 kecamatan.

Dalam menghadapi ancaman banjir, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan secara rutin membersihkan serta mengeruk sedimen drainase di sejumlah titik pusat kota. Selain itu, BPBD bekerjasama dengan pemerintah daerah menyalurkan 36 juta liter air bersih untuk mengatasi kekeringan di 60 desa di 13 kecamatan. Upaya koordinasi terus dilakukan antara BPBD dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai upaya jangka pendek dan jangka panjang.

BAB IV

METODE PENELITIAN





BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara *telesurvei* menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, dan laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2 Jenis Penelitian

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dari kegiatan ini melalui *telesurvei* kepada masyarakat di Kabupaten Lamongan, proses *cross checking* data, melakukan pengolahan data, dan analisa data dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

4.3 Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah sebagai berikut.



1) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

2) Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan tahapan sebagai berikut.

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017



Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
- Pada instrumen Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan, di mana setiap unsur pelayanan memiliki bobot $\frac{1}{9}$ atau 0,11.

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

4.4 Langkah-langkah Kegiatan

Langkah penelitian dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah sebagai berikut.

1) Koordinasi persiapan pelaksanaan pekerjaan

Tahapan ini adalah tahapan untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan dan perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait.

2) Studi literatur

Studi literatur ini dilakukan untuk mengumpulkan sumber-sumber yang akan dijadikan acuan dan sumber informasi untuk melakukan kegiatan tersebut.

3) Identifikasi permasalahan

Identifikasi permasalahan dilakukan di awal dengan tujuan target data yang dikumpulkan sudah sesuai.



4) Penyusunan konsep

Penyusunan konsep pada penelitian ini meliputi identifikasi 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat yang tercantum pada peraturan yang berlaku, menentukan populasi dan sampel penelitian menyesuaikan Tabel *Morgan and Krejcie*.

5) Menyusun instrumen survei

Instrumen survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6) Melakukan survei

Survei dilakukan terhadap penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

7) Menginput data hasil survei

Hasil survei dientry pada format yang telah dibuat dengan *Microsoft Excel*.

8) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

9) Mengolah hasil survei

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan *Microsoft Excel*.

10) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

11) Penyusunan laporan akhir

Penyusunan laporan akhir merupakan penyusunan laporan akhir dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.



12) Revisi/penyempurnaan laporan akhir

Revisi dilakukan untuk membenahan data atau informasi yang kurang atau pun belum sesuai.

13) Penyerahan laporan hasil

Penyerahan hasil akhir yang telah disusun dari pihak jasa konsultasi kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN



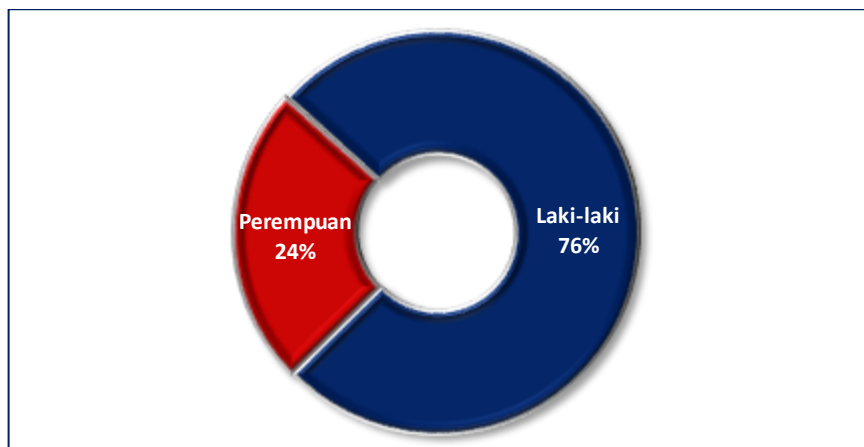


BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

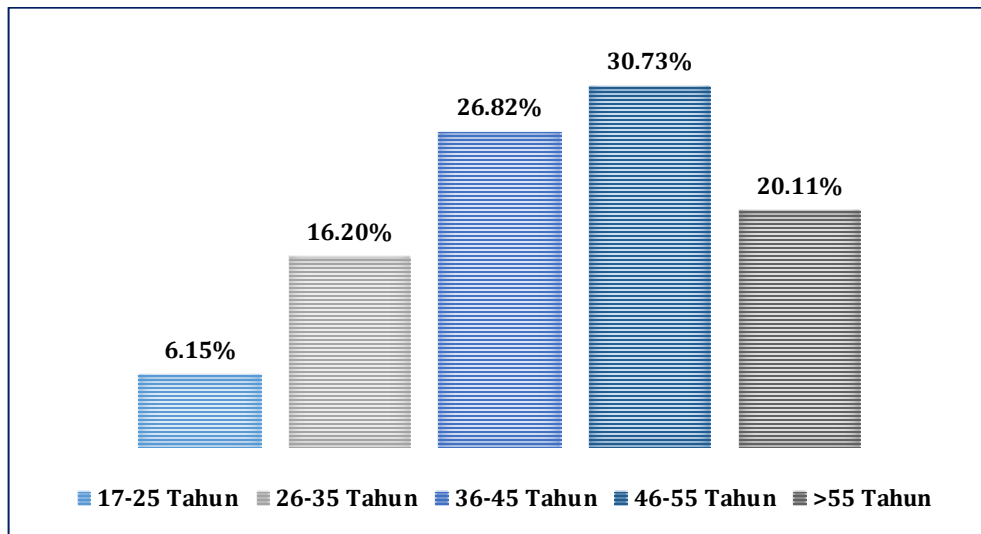
Jumlah responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan tahun 2025 sebanyak 179 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei diolah, 2025

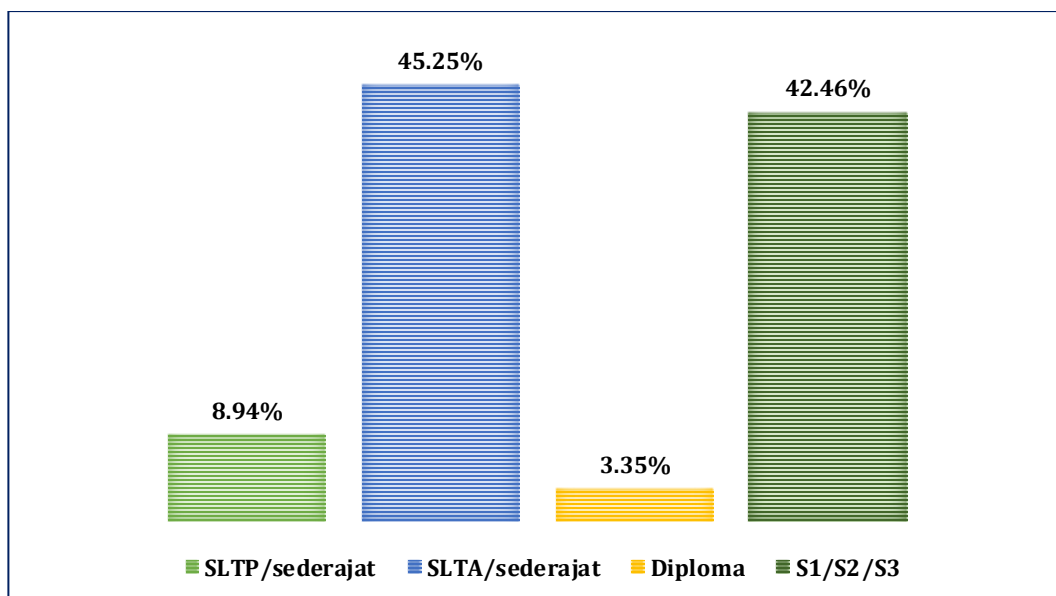
Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa mayoritas responden dari Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah laki-laki dengan persentase sebesar 75,98%. Sedangkan responden perempuan sebesar 24,02%. Hal ini dikarenakan dalam proses pelaksanaan survei, sebagian besar responden yang dapat dijangkau di lapangan merupakan masyarakat berjenis kelamin laki-laki yang lebih sering terlibat secara langsung dalam kegiatan atau interaksi dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah, baik sebagai aparat desa, relawan, maupun masyarakat yang aktif dalam kegiatan kebencanaan. Sementara itu, responden perempuan relatif lebih sedikit karena keterlibatan mereka dalam kegiatan kebencanaan biasanya bersifat tidak langsung atau lebih berfokus pada peran domestik dan sosial di lingkungan sekitar.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Pada Gambar 5.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah masyarakat dengan kelompok usia 46 – 55 tahun yaitu sebesar 30,73% dan 36 – 45 tahun sebesar 26,82%. Diikuti oleh kelompok usia lebih dari 55 tahun sebesar 20,11%. Kemudian kelompok usia 26-35 tahun dengan persentase sebesar 16,20% dan pada kelompok usia 17 – 25 tahun sebesar 6,15%.

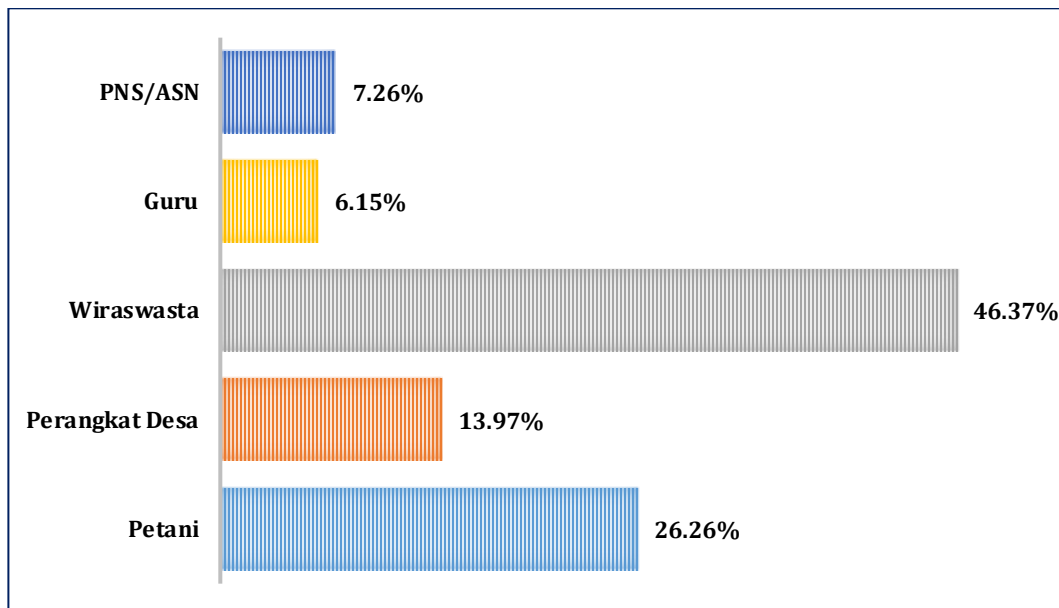


Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Data Survei diolah, 2025



Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Gambar 5.3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir yang ditamatkan yaitu SLTA/Sederajat sebesar 45,25%, diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan terakhir S1/S2/S3 sebesar 42,46% dan SLTP/Sederajat sebesar 8,94%. Kemudian persentase responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir paling sedikit yaitu Diploma sebesar 3,35%.



Gambar 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar pekerjaan responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan pada tahun 2025 merupakan wiraswasta yaitu sebesar 46,37% atau sebanyak 83 orang. Kemudian, sebesar 26,26% atau sebanyak 47 responden bekerja sebagai petani. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai perangkat desa sebesar 13,97% atau sebanyak 25 orang. Sebesar 7,26% atau sebanyak 13 responden bekerja sebagai ASN/PNS, dan 7,26% atau sebanyak 11 responden bekerja sebagai guru.



5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sebagai berikut:

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,49	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,47	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,42	B	Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang		3,47	B	Baik
Nilai IKM		86,66	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 sebesar **86,66** yang termasuk dalam mutu pelayanan "**Baik**". Unsur dengan kontribusi nilai tertinggi adalah unsur **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan nilai sebesar **3,54** dengan mutu pelayanan "**Sangat Baik**", kemudian diikuti dengan unsur **Tarif/Biaya (U4)** dengan nilai sebesar **3,53** yang juga termasuk dalam mutu pelayanan "**Baik**". Tingginya nilai pada unsur kompetensi pelaksana menunjukkan bahwa petugas telah bekerja sesuai standar



yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Lamongan tidak dikenakan tarif atau biaya (gratis), sehingga turut meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Unsur dengan kontribusi nilai terendah adalah **Sarana dan Prasarana (U9)** dengan skor **3,42**, yang tetap berada pada kategori mutu pelayanan "**Baik**". Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbang dari kesembilan unsur pelayanan adalah **3,47** yang juga termasuk dalam kategori mutu pelayanan "**Baik**". Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori "**Baik**", namun menurut pengguna layanan terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan diharapkan menjadi bahan pertimbangan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan kinerja pelayanan yaitu:

1. Tidak adanya perwakilan dari BPBD yang ditempatkan di setiap kecamatan, sehingga menyebabkan koordinasi dan respons terhadap kejadian kurang cepat dan efektif.
2. Cakupan wilayah kerja BPBD terlalu luas, sehingga proses pemantauan, penanganan kejadian, dan penyampaian informasi ke seluruh wilayah belum dapat dilakukan secara cepat dan merata, terutama di daerah yang jauh dari pusat kota atau memiliki akses transportasi yang terbatas.
3. Beberapa fasilitas yang dimiliki BPBD masih kurang memadai dan jumlahnya terbatas, sehingga belum dapat mendukung secara optimal pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana.
4. Kurangnya akses nara hubung langsung dari pemerintah desa menyebabkan proses pelaporan dan koordinasi awal saat terjadi bencana menjadi lambat, karena informasi harus terlebih dahulu disampaikan melalui Kasi Trantib atau berpusat di kecamatan sebelum diterima oleh BPBD, sehingga menghambat respons cepat di lapangan.



5. Jarak antara kantor BPBD dengan beberapa wilayah di Kabupaten Lamongan tergolong jauh, sehingga waktu tempuh menuju lokasi kejadian menjadi lebih lama dan berpengaruh terhadap kecepatan tim dalam memberikan penanganan darurat di lapangan.
6. Personil yang ditugaskan untuk menangani permasalahan di lapangan terlalu sedikit.
7. Bantuan yang diberikan masih terbatas, sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat terdampak bencana.
8. Penyebaran informasi melalui media sosial masih kurang optimal sehingga masyarakat umum belum banyak mengetahui nomor kontak yang dapat dihubungi ketika terjadi kejadian atau keadaan darurat.
9. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk menangani kejadian pohon tumbang, seperti gergaji mesin (*senso*) dan mobil operasional, masih terbatas jumlahnya sehingga penanganan di lapangan sering terkendala dan membutuhkan waktu lebih lama.
10. Kurangnya personel atau tenaga lapangan yang memiliki keahlian khusus menyebabkan proses penanganan bencana di lapangan kurang maksimal. Sedangkan kelebihan dari pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan yaitu:
 1. Respons cepat dan tanggap terhadap laporan masyarakat maupun kejadian bencana.
 2. Pelayanan sigap dan efisien, terutama dalam situasi darurat.
 3. Petugas siap siaga dan segera menuju lokasi saat terjadi bencana.
 4. Cepat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat terdampak.
 5. Koordinasi lapangan baik saat penanganan bencana.
 6. Pelayanan ramah dan akomodatif, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan.
 7. Tanggap terhadap setiap laporan masyarakat, baik dalam skala kecil maupun besar.
 8. Bersedia membantu masyarakat kapan pun dibutuhkan.



9. Petugas responsif dan tanggap dalam memberikan solusi lapangan.
10. Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dijalankan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap masing-masing layanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-masing Layanan yang Diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Banjir	86,48	B	Baik
Kekeringan	86,44	B	Baik
Puting Beliung	87,33	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui nilai IKM masing-masing layanan antara lain layanan penanganan bencana banjir dengan nilai IKM sebesar **86,48** termasuk dalam kategori **“Baik”**. Layanan penanganan bencana kekeringan dengan nilai IKM sebesar **86,44** termasuk dalam kategori **“Baik”**. Layanan penanganan bencana puting beliung memiliki nilai IKM tertinggi dibandingkan layanan yang lain dengan nilai IKM sebesar **87,33** yang termasuk dalam kategori **“Baik”**.

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan



Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana banjir yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,53	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,51	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,48	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	B	Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang		3,46	B	Baik
Nilai IKM		86,48	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **86,48** dengan kategori mutu pelayanan "**Baik**".

Salah satu unsur yang memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai IKM adalah **Persyaratan (U1)**, dengan skor **3,53** yang termasuk dalam mutu pelayanan "**Baik**". Nilai yang tinggi pada unsur ini mencerminkan bahwa prosedur dan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan sudah jelas, mudah dipahami serta tidak memberatkan, sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** dengan skor **3,40**. Unsur ini mencakup kesesuaian jenis bantuan serta jumlah bantuan yang diberikan dalam kegiatan tanggap darurat banjir terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pada unsur ini, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan perlu memastikan bahwa jenis bantuan yang

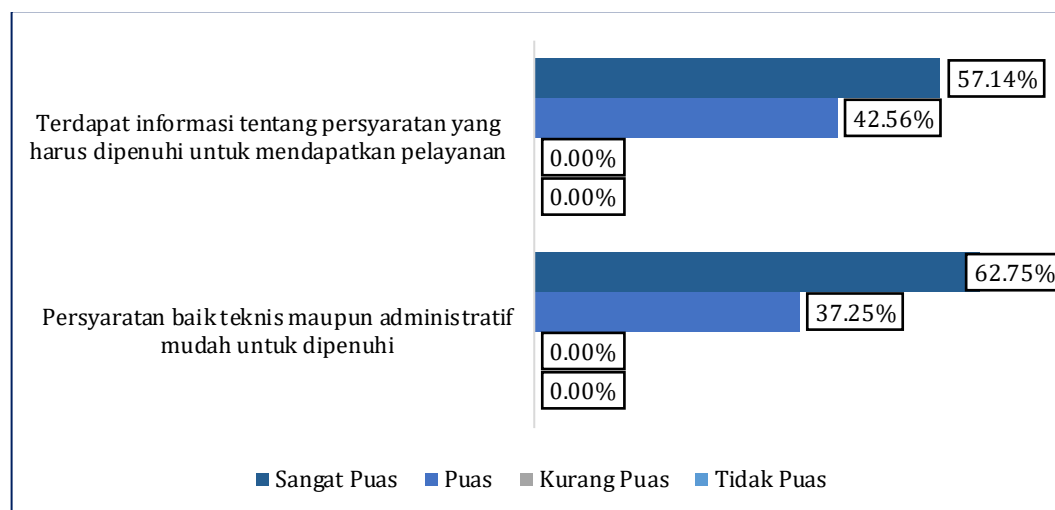


disalurkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan di lapangan, serta jumlahnya memadai dan proporsional.

Berikut merupakan karakteristik dari sembilan unsur layanan yang dinilai pada layanan penanganan bencana banjir yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan layanan penanganan bencana banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.5 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

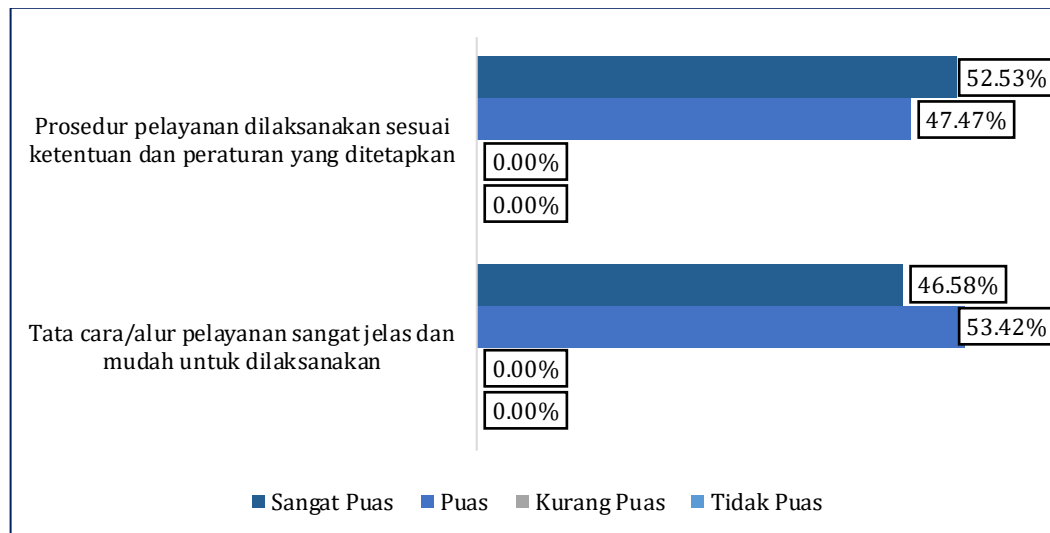
Berdasarkan Gambar 5.5 diketahui bahwa mayoritas responden sudah puas bahkan sangat puas dengan layanan penanganan bencana banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan pada unsur persyaratan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur persyaratan baik dari pernyataan persyaratan teknis maupun administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi serta informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan. Pada pernyataan terdapat informasi



tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan sebanyak 57,14% responden menjawab sangat puas dan 42,56% menjawab puas. Sedangkan pada pernyataan persyaratan baik teknis maupun administratif mudah untuk dipenuhi, sebanyak 62,75% responden menjawab sangat puas dan 37,25% menjawab puas.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan penanganan bencana banjir Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.6 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

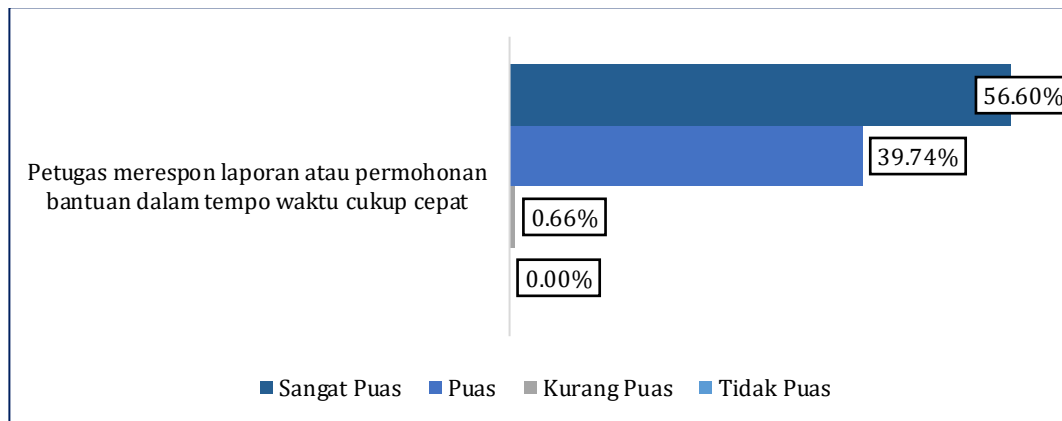
Layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi tata cara/alur pelayanan dinilai sudah sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan serta sudah terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur untuk



mendapatkan pelayanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Di mana pada pernyataan pertama, yaitu prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan dan peraturan yang ditetapkan, sebanyak 52,53% responden menjawab sangat puas dan 47,47% responden menjawab puas. Pada pernyataan kedua, yaitu pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan, sebanyak 53,42% responden menjawab puas dan sebanyak 46,58% responden menjawab sangat puas.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diuraikan menjadi satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5.7 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

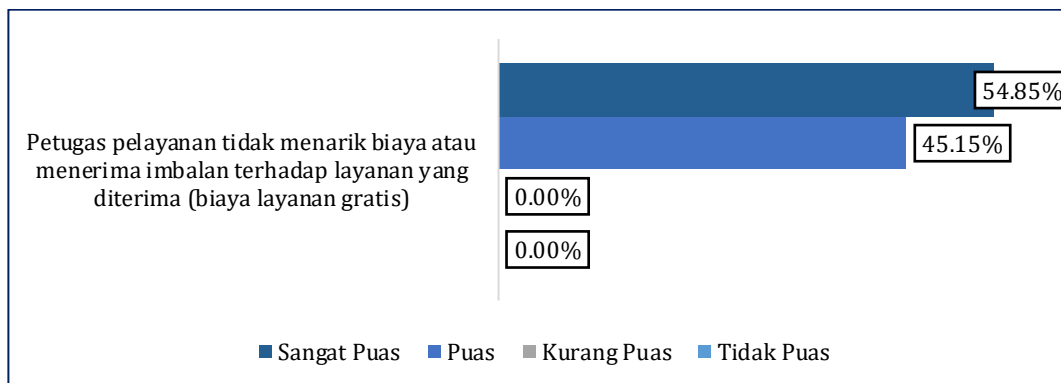
Berdasarkan Gambar 5.7, diketahui bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap pernyataan petugas merespons laporan atau permohonan bantuan dalam tempo waktu cukup cepat, dengan persentase sebesar 56,60%, sedangkan 39,74% responden menyatakan puas. Namun, terdapat 0,66% responden yang menyatakan kurang puas dengan alasan sebagai berikut:



No	Alasan	Persentase
1	Jarak tempuh lokasi dengan kantor BPBD terlalu jauh. Sehingga terkadang tindakan membutuhkan waktu lebih.	0,66%
TOTAL		0,66%

4) Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5.8 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Banjir

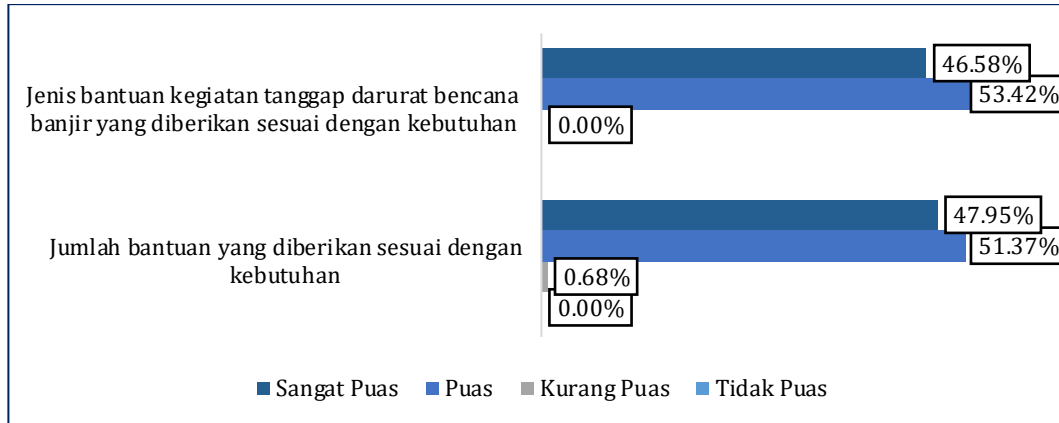
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.8, diketahui bahwa layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi tarif/biaya dinilai memuaskan karena tidak ada petugas yang menarik biaya/menerima imbalan atas pelayanan yang sudah diberikan. Hal ini terlihat dari hasil survei, di mana 54,85% responden menyatakan sangat puas dan 45,15% menyatakan puas.



5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh dua pernyataan seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 5.9 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

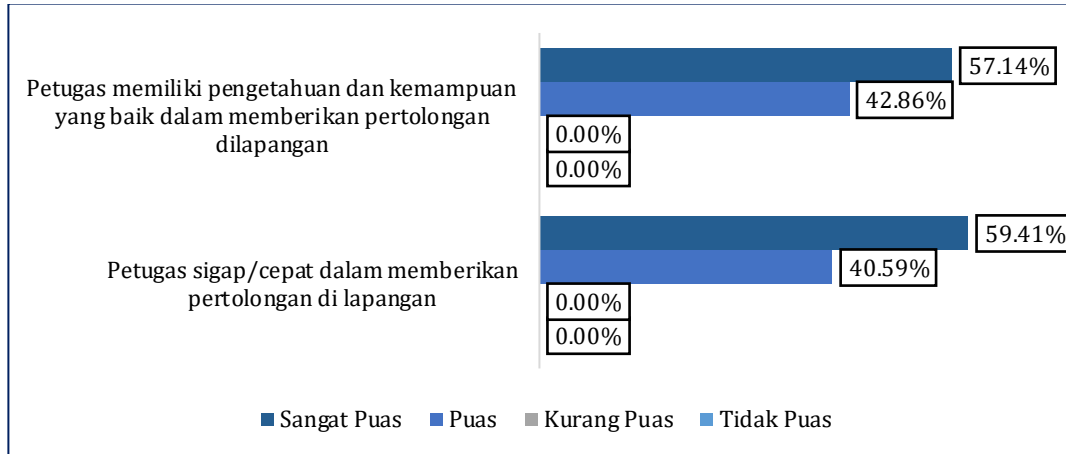
Berdasarkan Gambar 5.8, diketahui bahwa layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi produk spesifikasi jenis pelayanan, sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas pada kedua pernyataan yang diberikan. Pada pernyataan jenis bantuan kegiatan tanggap darurat bencana banjir yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, sebanyak 53,42% responden menjawab puas dan 46,58% responden menjawab sangat puas. Sedangkan pada pernyataan jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, sebanyak 51,37% menyatakan puas dan 47,95% responden menjawab sangat puas. Namun, terdapat 0,68% responden yang menyatakan kurang puas, dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Bantuan yang diberikan terkadang cukup terbatas	0,68%
TOTAL		0,68%



6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.10 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Banjir

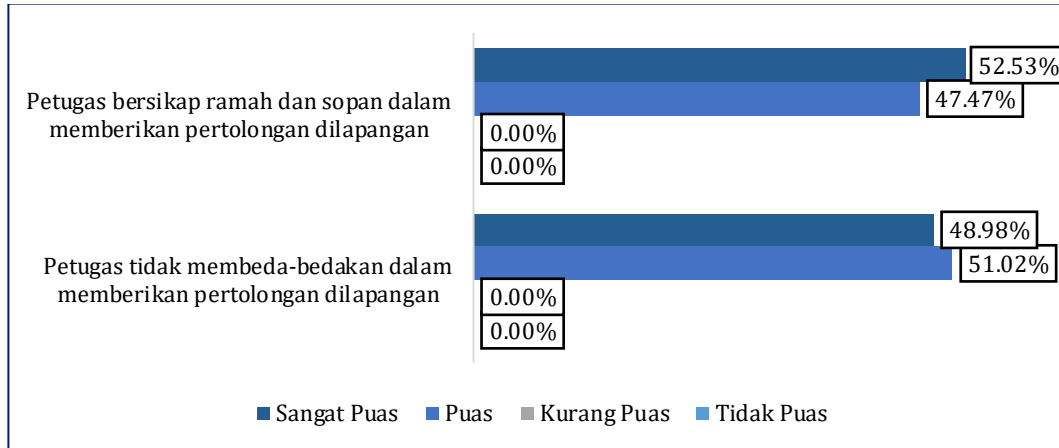
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Gambar 5.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab puas bahkan sangat puas untuk dua pernyataan pada unsur kompetensi pelaksana. Pada pernyataan petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 57,14% responden menjawab sangat puas dan 42,86% responden menjawab puas. Sedangkan pada pernyataan petugas sigap/cepat dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 59,41% responden menjawab sangat puas dan 40,59% menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan memiliki kompetensi yang baik, baik dari segi pengetahuan, kemampuan teknis, maupun kesiapsiagaan dalam memberikan pertolongan pada bencana banjir. Respons yang cepat dan kemampuan petugas dalam menangani situasi darurat mencerminkan profesionalisme dan kinerja yang optimal dalam pelaksanaan tugas penanggulangan bencana.



7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5.11 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

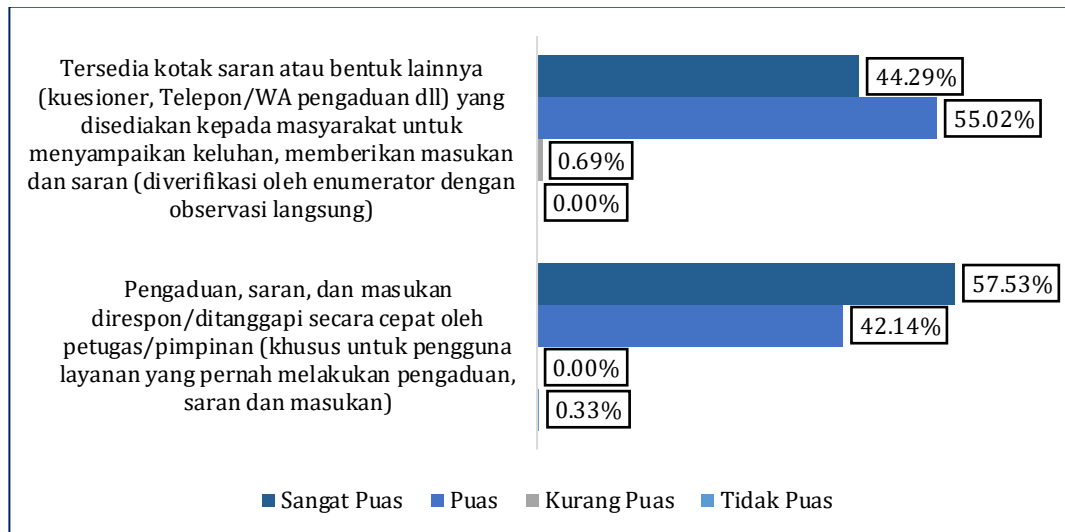
Berdasarkan Gambar 5.11 di atas diketahui bahwa responden menjawab puas bahkan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur perilaku pelaksana. Di mana pada pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 52,53% responden menjawab sangat puas dan 47,47% responden menjawab puas. Sedangkan pada pernyataan petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 48,98% responden menjawab sangat puas, dan 51,02% responden menjawab puas. Hal ini menandakan bahwa perilaku pelaksana layanan penanganan bencana banjir dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, selain itu juga tidak membeda-bedakan orang yang ditolong.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden



untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan pada unsur ini sebagai berikut.



Gambar 5.12 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tersedianya kotak saran dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur ini.

Akan tetapi, masih terdapat jawaban kurang puas dan tidak puas pada kedua pernyataan. Pada pernyataan tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, kotak saran, telepon/WA pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran terdapat 0,69% responden yang menyatakan kurang puas, dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Selama ini hanya ada nomor WA dan grup yang digunakan untuk koordinasi ketika ada bencana atau kejadian saja.	0,69%
TOTAL		0,69%

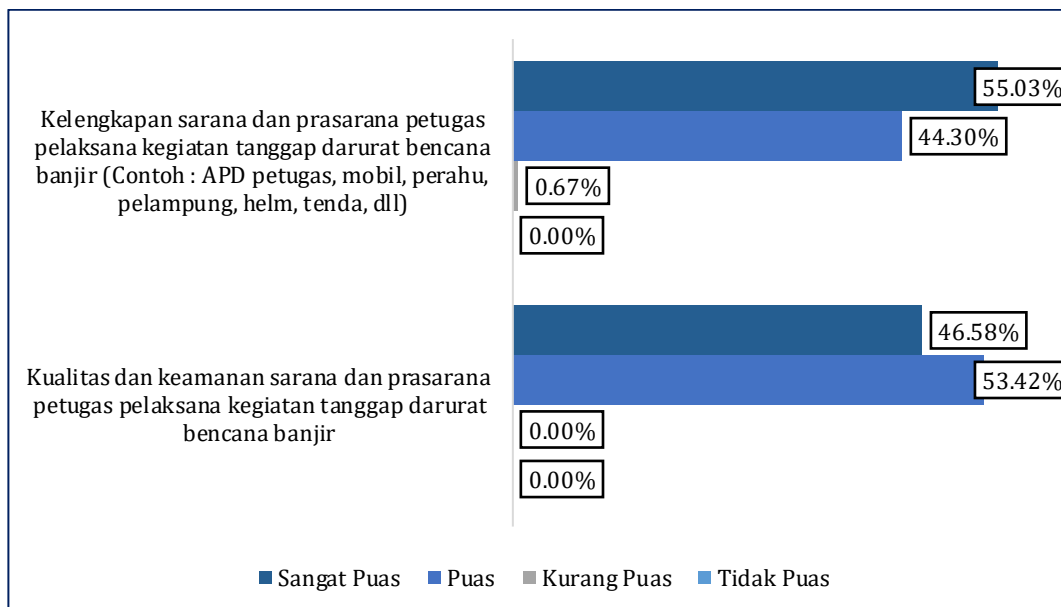


Sedangkan pada pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspons/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan, terdapat 0,33% responden yang menyatakan tidak puas dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Karena kalau kasih saran atau laporan, biasanya tanggapannya agak lama, soalnya pelayanannya lebih fokus untuk masyarakat secara umum dulu.	0,33%
TOTAL		0,33%

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian Layanan penanganan bencana banjir pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 dijabarkan dalam dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.13 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Banjir

Sumber: Data Survei diolah, 2025



Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa responden menjawab puas bahkan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur sarana dan prasarana. Hal ini menandakan bahwa sarana dan prasarana layanan penanganan bencana banjir yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dalam kondisi baik. Namun, masih terdapat jawaban kurang puas dengan persentase sebesar 0,67% pada pernyataan kelengkapan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat bencana banjir dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Kadang peralatan seperti geder guling masih kurang, jadi penanganan saat tanggul jebol atau banjir besar jadi agak terhambat.	0,67%
TOTAL		0,67%

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan penanggulangan banjir, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan terus mengambil langkah-langkah strategis untuk memperkuat kesiapsiagaan dan mempercepat respons darurat di wilayah rawan genangan. Berbagai tindakan nyata telah dilaksanakan, mulai dari penyediaan pompa air *portable* sebagai langkah cepat untuk menurunkan tinggi genangan, hingga penguatan koordinasi dengan instansi terkait dan relawan desa dalam mendukung penanganan lapangan. Kehadiran peralatan tambahan tersebut memungkinkan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) bergerak lebih efisien dalam menangani situasi darurat, khususnya pada kawasan permukiman yang kerap terdampak banjir.

Selain itu, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) juga mengoptimalkan sarana mobilitas dan peralatan evakuasi, termasuk perahu karet, kendaraan operasional, serta perlengkapan keselamatan untuk mendukung proses evakuasi warga saat debit air meningkat. Di sisi lain, jaringan relawan di berbagai kecamatan terus diperkuat melalui pelatihan dan koordinasi rutin agar mereka siap terlibat aktif dalam asesmen dan penanganan awal di lokasi



terdampak. Tidak hanya fokus pada respons cepat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) turut melaksanakan pemantauan intensif terhadap kondisi sungai dan daerah aliran air, memperbaiki informasi cuaca, serta memperkuat sistem peringatan dini bagi masyarakat.

Melalui serangkaian upaya tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan terus menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan kebencanaan yang cepat, akurat, dan terkoordinasi, sehingga dampak banjir dapat diminimalkan dan masyarakat dapat kembali beraktivitas dengan aman serta lebih siap menghadapi potensi kejadian serupa di masa mendatang.

5.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Kekeringan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana kekeringan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Kekeringan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No.	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,49	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,40	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,55	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,56	A	Sangat Baik



No.	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	B	Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang		3,46	B	Baik
Nilai IKM		86,44	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **86,44** dengan kategori mutu pelayanan "**Baik**".

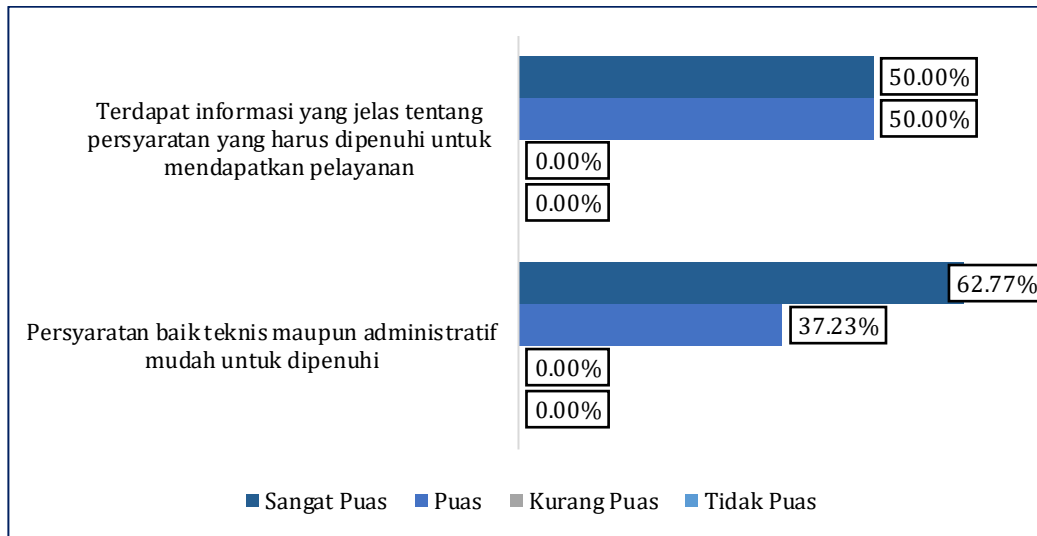
Salah satu unsur yang memberikan kontribusi paling besar terhadap nilai IKM adalah **Kompetensi Pelaksana (U6)** dengan skor **3,56**, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan "**Sangat Baik**". Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)** dengan skor **3,38**. Unsur ini mencakup kesesuaian prosedur pelayanan dengan ketentuan yang berlaku serta kejelasan tata cara atau alur pelayanan. Rendahnya nilai pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) disebabkan oleh proses permohonan bantuan air bersih dan koordinasi lapangan dalam penanganan bencana kekeringan yang masih belum berjalan cepat dan terstruktur. Alur pelayanan yang kurang jelas dan respons yang tidak segera membuat masyarakat di wilayah terdampak harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan air bersih yang dibutuhkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur Sarana dan Prasarana bencana kekeringan, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan perlu menambah jumlah armada tangki air, memperbaiki sarana distribusi air bersih, serta meningkatkan kesiapan peralatan pendukung agar bantuan dapat disalurkan lebih cepat dan merata ke wilayah terdampak kekeringan.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan pada layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.



1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.14 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

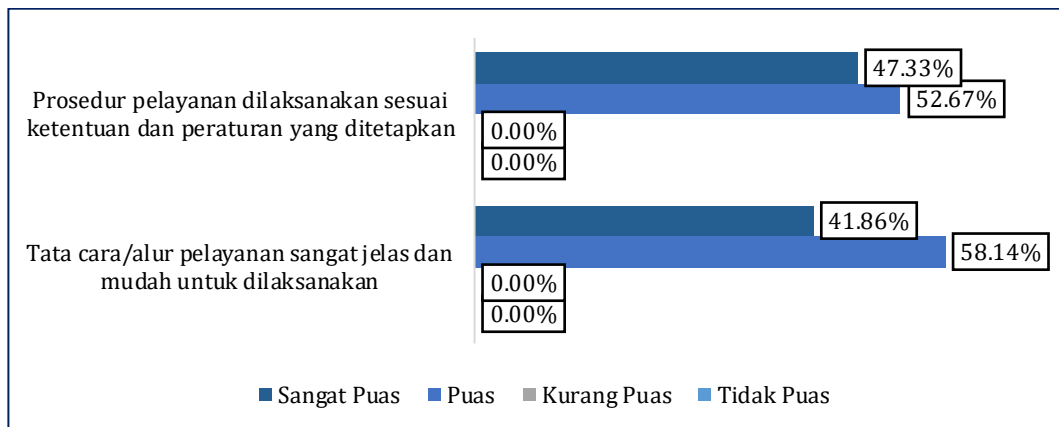
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.14 diketahui bahwa mayoritas responden sudah puas bahkan sangat puas dengan persyaratan untuk mendapatkan layanan penanganan bencana kekeringan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan yang diberikan. Pada pernyataan terdapat informasi yang jelas tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, sebanyak 50,00% responden menjawab sangat puas dan 50,00% responden menjawab puas. Pada pernyataan persyaratan baik teknis maupun administratif mudah untuk dipenuhi, sebanyak 62,77% responden menjawab sangat puas dan 37,23% responden menjawab puas.



2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.15 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

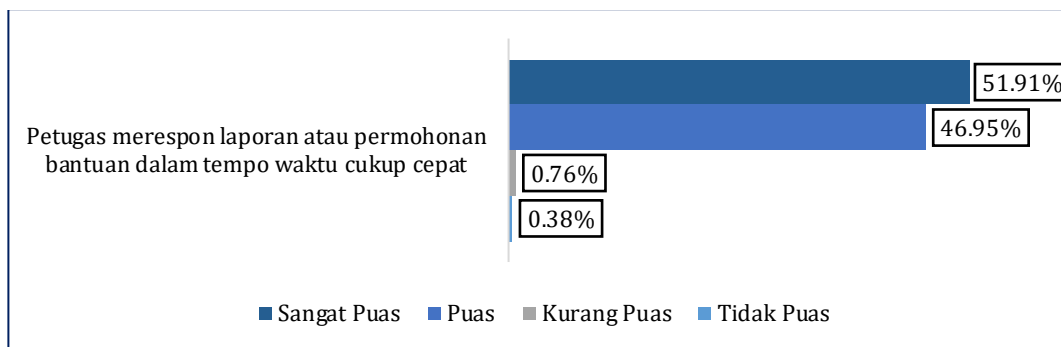
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi tata cara/alur pelayanan dinilai sudah sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan serta sudah terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Pada pernyataan prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan, sebanyak 47,33% responden menjawab sangat puas, sedangkan sisanya sebanyak 52,67% menjawab puas. Pada pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan, sebanyak 41,86% responden menjawab sangat puas, dan 58,14% sisanya menjawab puas.



3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diuraikan menjadi satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5.16 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Gambar 5.16 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mendapat pelayanan bantuan bencana kekeringan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah sangat puas dengan persentase sebesar 51,91% persen dan puas sebesar 46,95%. Namun, masih terdapat responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas pada pernyataan ini, masing-masing sebesar 0,76% dan 0,38% dengan alasan sebagai berikut:

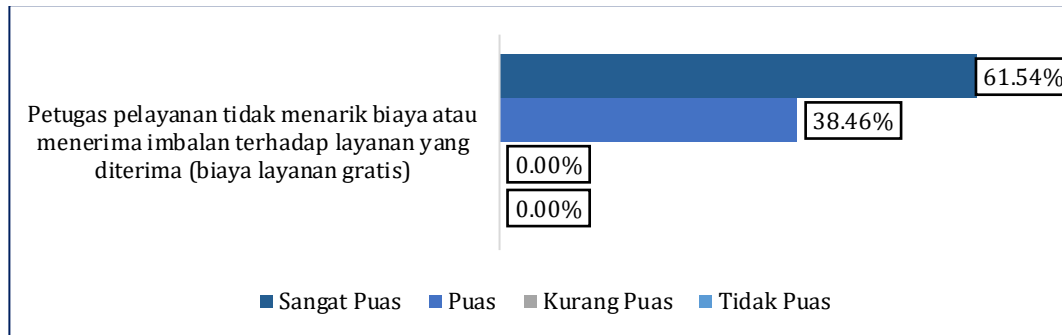
No	Alasan	Persentase
1	Jarak tempuh lokasi dengan kantor BPBD terlalu jauh. Sehingga terkadang tindakan membutuhkan waktu lebih	0,75%
2	Pendistribusian terkendala oleh kondisi jalan	0,38%
TOTAL		1,14%

4) Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan



secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



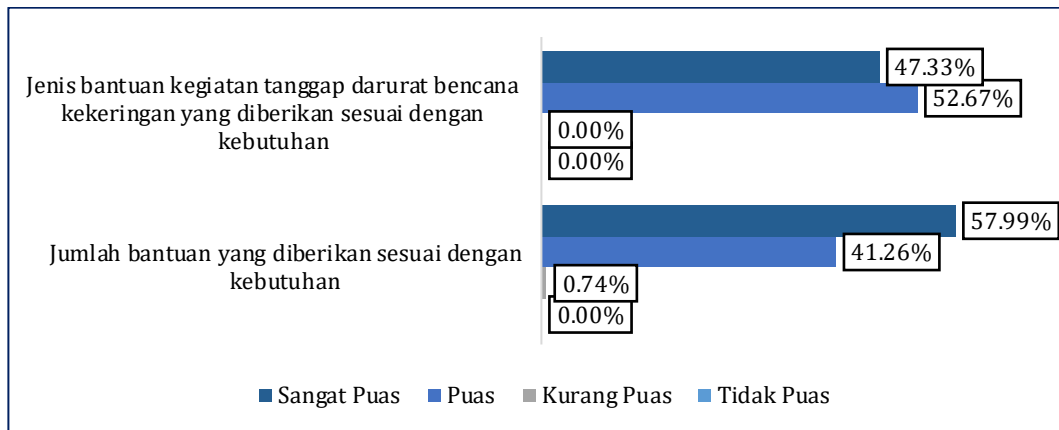
Gambar 5.17 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi tarif/biaya dinilai memuaskan karena tidak ada petugas yang menarik biaya/menerima imbalan atas pelayanan yang sudah diberikan. Ini juga dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban sangat puas dengan persentase sebesar 61,54% dan puas sebesar 38,46%.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh dua pernyataan seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 5.18 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

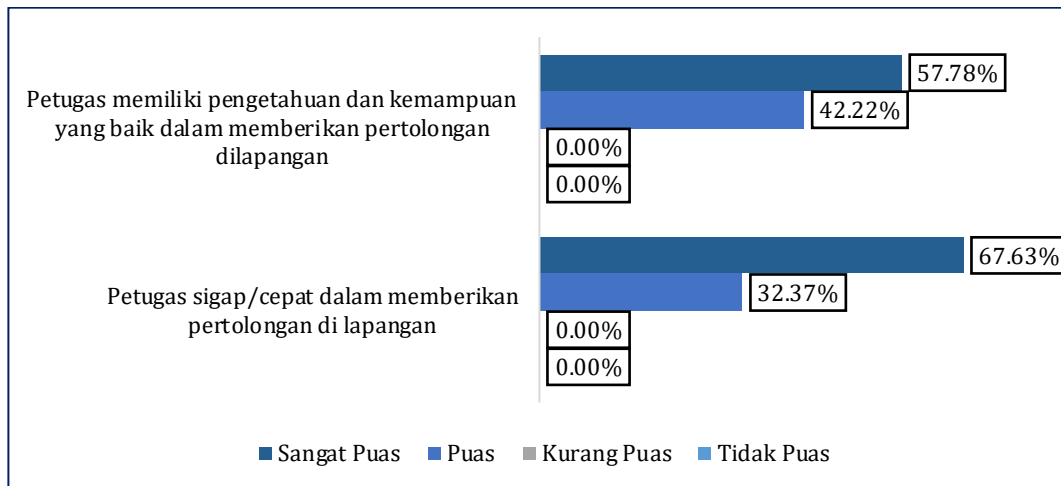
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.9, dapat diketahui bahwa layanan penanganan bencana kekeringan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan dinilai berkualitas baik dan sesuai harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan responden terhadap jenis dan jumlah bantuan yang diberikan. Sebanyak 47,33% responden menyatakan sangat puas dan 52,67% responden menyatakan puas terhadap pernyataan jenis bantuan kegiatan tanggap darurat bencana kekeringan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Pada pernyataan jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, 57,99% responden menyatakan sangat puas dan 41,26% responden menyatakan puas. Namun terdapat 0,74% responden yang menyatakan kurang puas pada pernyataan jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Jumlah pendistribusian bantuan air bersih terkadang masih kurang dengan kebutuhan di desa	0,74%
TOTAL		0,74%

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.

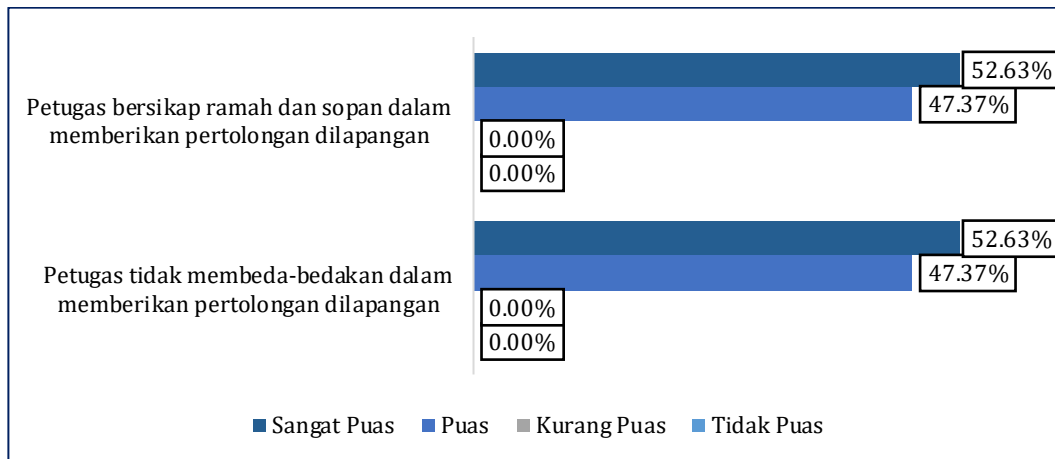


Gambar 5.19 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Gambar 5.19 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab puas bahkan sangat puas untuk dua pernyataan pada unsur kompetensi pelaksana. Pada pernyataan petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 57,78% responden menjawab sangat puas dan 42,22% responden menjawab puas. Pada pernyataan petugas sigap/cepat dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 67,63% menjawab sangat puas, sedangkan sisanya 32,37% menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan. Selain itu, petugas juga sigap atau cepat, terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



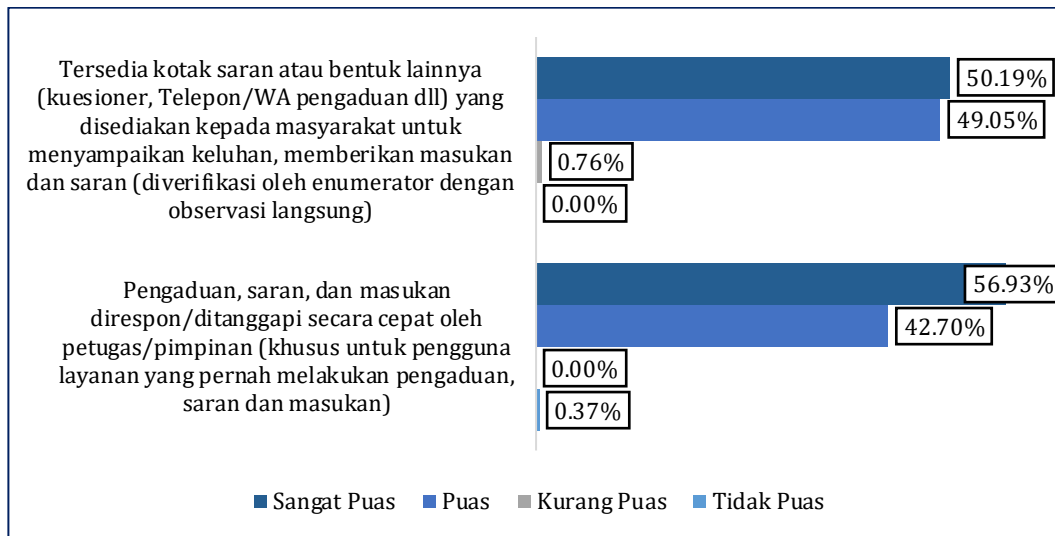
Gambar 5.20 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.20 di atas diketahui bahwa responden menjawab puas bahkan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur perilaku pelaksana. Pada kedua pernyataan, yaitu petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pertolongan di lapangan dan petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 52,63% responden menjawab sangat puas, sedangkan sisanya 47,37% responden menjawab puas. Hal ini menandakan bahwa perilaku pelaksana dari petugas layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta tidak membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat terdampak bencana kekeringan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan pada unsur ini sebagai berikut.



Gambar 5.21 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Gambar 5.21, layanan bantuan bencana kekeringan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur ini. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menjawab kurang puas dan tidak puas. Pada pernyataan tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, kotak saran, telepon/WA pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran, sebanyak 0,76% responden menjawab kurang puas dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Selama ini hanya ada nomor telepon yang digunakan sebagai pengaduan ketika ada bencana saja, kalau khusus untuk masukan atau saran saya rasa belum ada	0,76%
TOTAL		0,76%

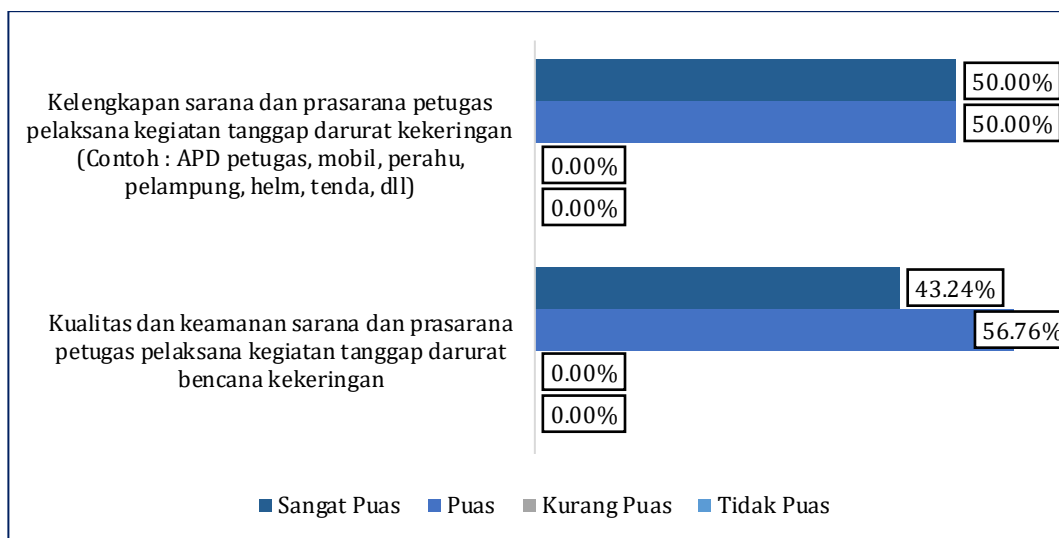
Pada pernyataan kedua, pengaduan, saran, dan masukan direspons/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan, sebanyak 0,37% responden menjawab tidak puas dengan alasan sebagai berikut:



No	Alasan	Persentase
1	Respons dari petugas belum konsisten, ada yang cepat tapi kadang juga lambat	0,37%
TOTAL		0,37%

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian Layanan penanganan bencana kekeringan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 dijabarkan dalam dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.22 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa responden memberikan penilaian puas hingga sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur sarana dan prasarana dalam layanan tanggap darurat bencana kekeringan. Pada pernyataan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat kekeringan, sebanyak 50% responden menyatakan sangat puas dan 50% menyatakan puas. Sementara itu, pada pernyataan



mengenai kualitas dan keamanan sarana serta prasarana yang digunakan, sebanyak 43,24% responden menyatakan sangat puas dan 56,76% responden menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki BPBD Kabupaten Lamongan dinilai memadai, aman, dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan tanggap darurat kekeringan. Hasil ini menandakan bahwa sarana dan prasarana dalam pemberian layanan bencana kekeringan dalam kondisi baik dan terawat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan penanggulangan kekeringan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan terus mengimplementasikan berbagai langkah strategis untuk memperkuat kapasitas kesiapsiagaan dan mempercepat respons terhadap wilayah-wilayah yang terdampak krisis air bersih. Upaya tersebut diawali dengan penyediaan dan pendistribusian air bersih secara berkala, didukung oleh pengoptimalan armada tangki air untuk menjangkau desa-desa yang mengalami penurunan pasokan air. Respons cepat ini menjadi salah satu bentuk komitmen BPBD dalam memastikan kebutuhan dasar masyarakat tetap terpenuhi selama periode kekeringan berlangsung.

Selain distribusi air, BPBD juga melakukan peningkatan sarana dan prasarana pendukung, mulai dari pengadaan pompa air, penguatan fasilitas penampungan sementara, hingga kelengkapan operasional petugas di lapangan. Penguatan sarpras tersebut memungkinkan proses pendistribusian air dilakukan dengan lebih efektif, tepat waktu, dan menjangkau titik-titik rawan secara lebih merata. Selanjutnya, BPBD juga mengaktifkan relawan desa tangguh bencana untuk membantu pemantauan kondisi lapangan, melakukan asesmen kebutuhan, serta mendukung koordinasi dengan pemerintah desa dan *stakeholder* lainnya.

Di samping itu, BPBD secara rutin melakukan pemetaan potensi kekeringan, memantau penurunan debit air, dan memperkuat komunikasi dengan berbagai instansi terkait guna memastikan bahwa langkah-langkah penanganan dapat dilakukan secara terarah dan responsif. Melalui berbagai upaya tersebut, BPBD Kabupaten Lamongan berupaya memberikan layanan kebencanaan yang



adaptif dan berkesinambungan, sehingga dampak kekeringan dapat ditekan dan ketahanan masyarakat terhadap krisis air bersih semakin meningkat.

5.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana puting beliung oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

Tabel 5.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

No.	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,52	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,53	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,53	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	B	Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang		3,49	B	Baik
Nilai IKM		87,33	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2025



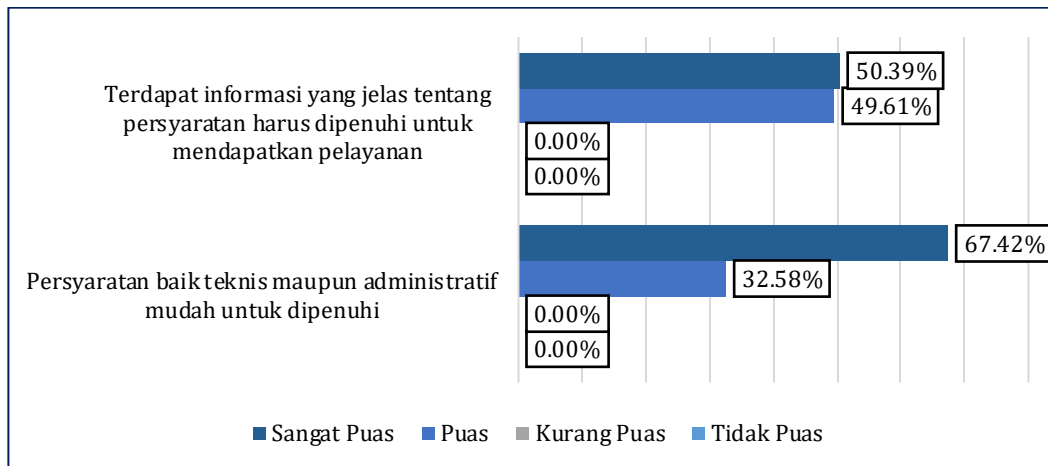
Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **87,33** dengan kategori mutu pelayanan "**Baik**".

Salah satu unsur yang memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai IKM adalah **Kompetensi Pelaksana (U6)**, dengan skor **3,57** yang termasuk dalam mutu pelayanan "**Sangat Baik**". Nilai yang tinggi pada unsur ini mencerminkan bahwa kompetensi para pelaksana telah memenuhi standar yang ditetapkan. Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)** dengan skor **3,40**. Rendahnya nilai pada unsur ini disebabkan oleh jalur pengaduan yang belum tersosialisasi dengan baik, sehingga masyarakat belum mengetahui secara jelas kepada siapa dan melalui media apa mereka dapat menyampaikan laporan, saran, atau keluhan. Selain itu, informasi mengenai kontak darurat dan nomor layanan BPBD belum sepenuhnya mudah diakses, khususnya di desa-desa yang jauh dari pusat kota. Proses tindak lanjut terhadap saran dan masukan masyarakat juga dinilai belum konsisten dan belum disampaikan secara terbuka, sehingga masyarakat merasa umpan balik yang diberikan tidak selalu mendapat respons yang cepat maupun jelas.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Unsur Persyaratan layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



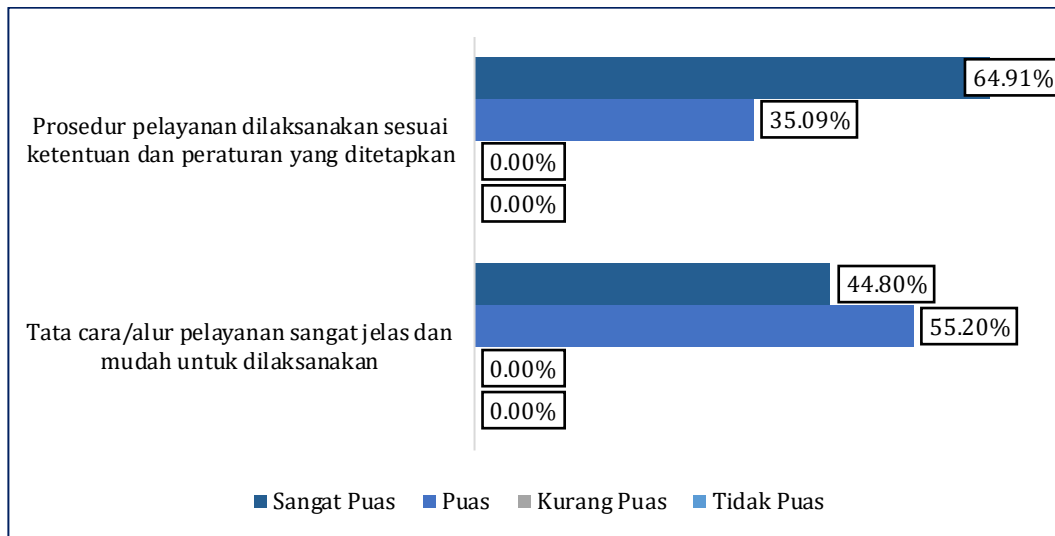
Gambar 5.23 Unsur Persyaratan Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.23 diketahui bahwa mayoritas responden sudah puas bahkan sangat puas dengan layanan penanganan bencana puting beliung oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan pada unsur persyaratan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan. Pada pernyataan terdapat informasi yang jelas tentang persyaratan harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, sebanyak 50,39% menjawab sangat puas, dan 49,61% menyatakan puas. Pada pernyataan persyaratan baik teknis maupun administratif mudah untuk dipenuhi, sebanyak 67,42% menjawab sangat puas, dan 32,58% menjawab puas.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



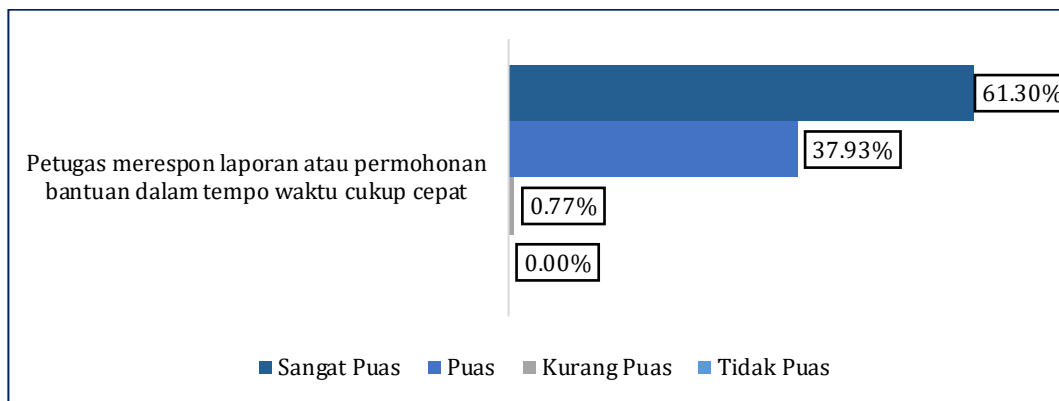
Gambar 5.24 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi tata cara/alur pelayanan dinilai sudah sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan serta sudah terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap kedua pernyataan. Pada pernyataan prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan dan peraturan yang ditetapkan, sebanyak 64,91% menjawab sangat puas dan 35,09% menjawab puas. Pada pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan, sebanyak 44,80% responden menjawab sangat puas dan 55,20% menjawab puas.

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan diuraikan menjadi satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 5.25 Unsur Waktu Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

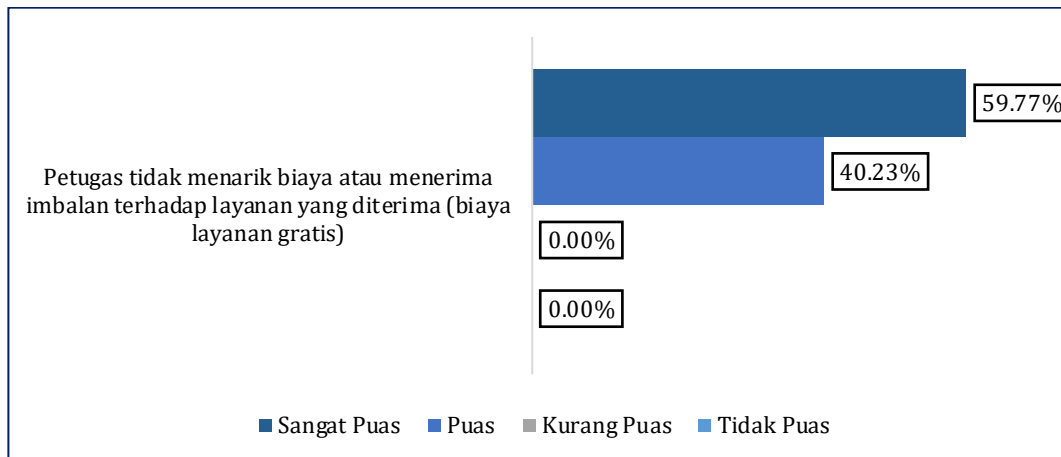
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Gambar 5.25 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mendapat pelayanan bantuan bencana puting beliung oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah sangat puas dengan persentase sebesar 61,30% dan puas sebesar 37,93%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan merespons laporan atau permohonan bantuan dalam tempo waktu yang cukup cepat. Namun, masih terdapat responden yang menjawab kurang puas sebanyak 0,77% dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Karena lokasi kejadian jauh dari kantor BPBD, jadi respons petugas kadang agak terlambat sampai ke tempat kejadian	0,77%
TOTAL		0,77%

4) Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh satu pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



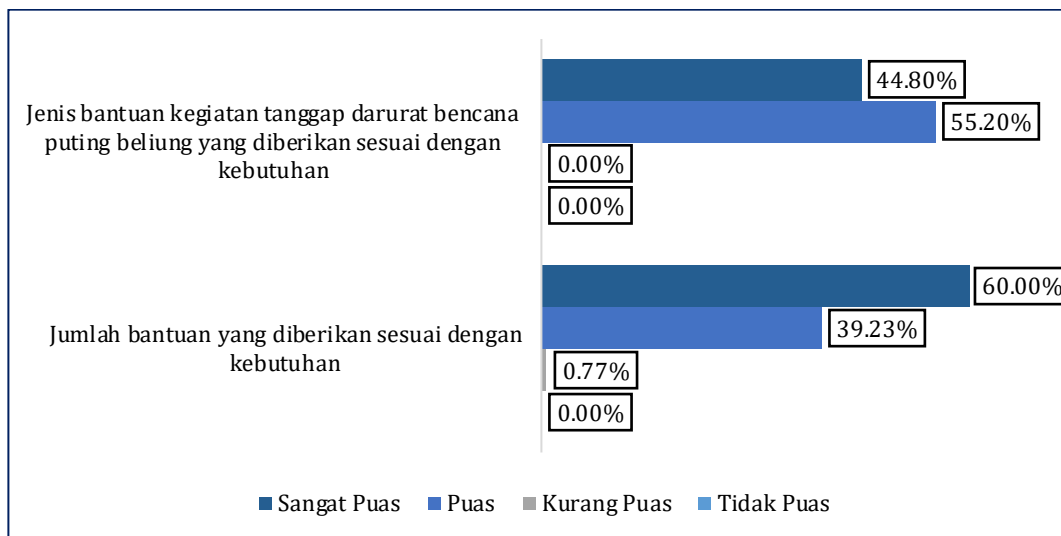
Gambar 5.26 Unsur Tarif atau Biaya Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis, layanan penanganan bencana puting beliung dari segi tarif atau biaya dinilai sangat memuaskan, karena tidak ada petugas yang menarik biaya atau menerima imbalan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari hasil survei, di mana 59,77% responden menyatakan sangat puas dan 40,23% menyatakan puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan BPBD Kabupaten Lamongan bersifat gratis, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap kinerja petugas di lapangan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh dua pernyataan seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 5.27 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

Sumber: Data Survei diolah, 2025

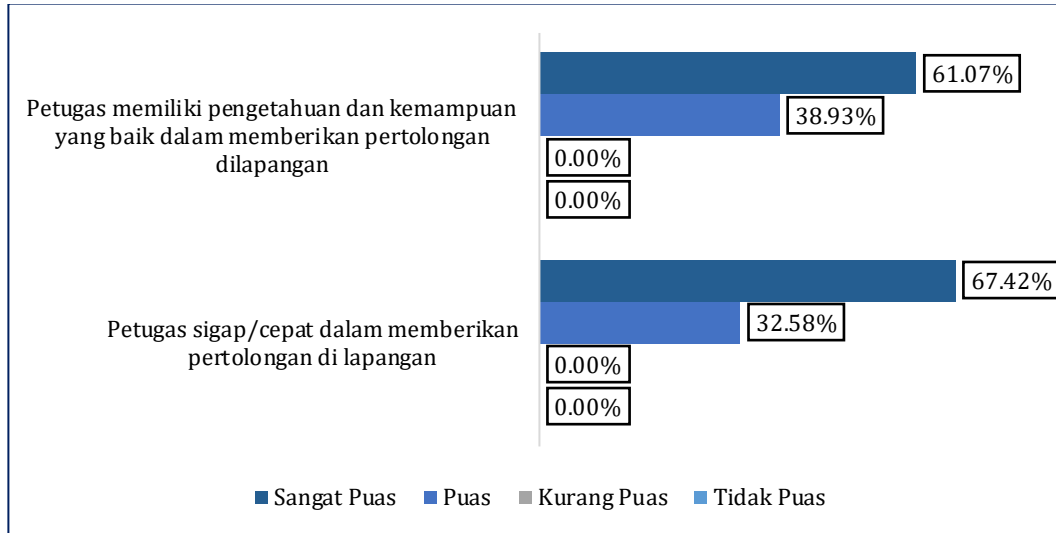
Layanan penanganan bencana puting beliung oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi jenis bantuan dan jumlah bantuan yang diberikan berkualitas baik dan sudah sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan untuk mendapatkan pelayanan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan. Pada pernyataan jenis bantuan kegiatan tanggap darurat bencana puting beliung yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, sebanyak 44,80% menjawab sangat puas dan 55,20% menjawab puas. Pada pernyataan jumlah bantuan yang diberikan sesuai kebutuhan, sebanyak 60,00% responden menjawab sangat puas dan 39,23% menjawab puas. Namun terdapat 0,77% responden yang menjawab kurang puas pada pernyataan jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Jumlah bantuan yang diberikan hanya mencukup untuk kebutuhan sementara saja	0,77%
TOTAL		0,77%



6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.



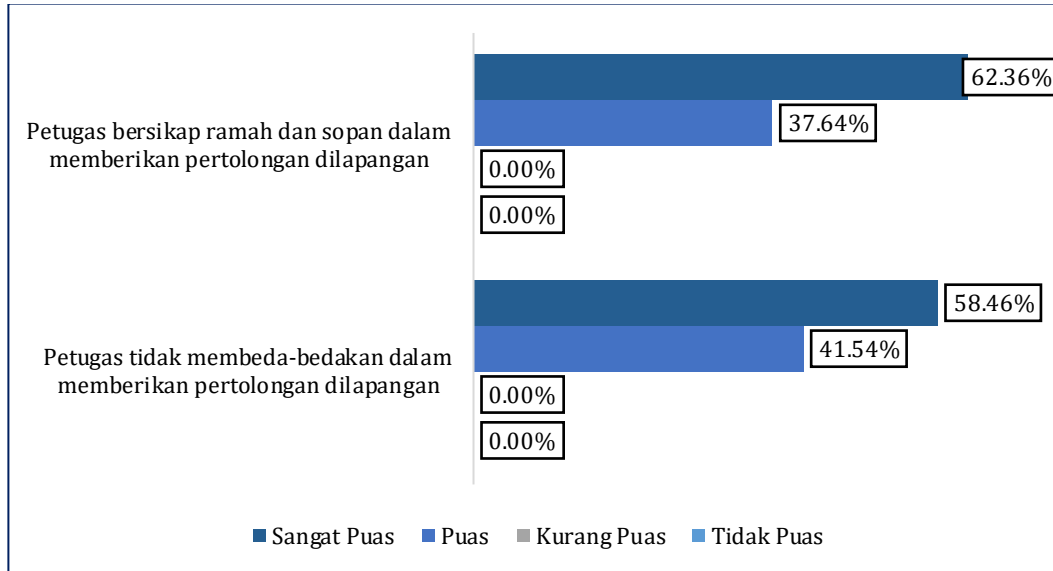
Gambar 5.28 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Gambar 5.28 menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab puas bahkan sangat puas untuk dua pernyataan pada unsur kompetensi pelaksana. Pada pernyataan petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 61,07% menjawab sangat puas dan 38,93% menjawab puas. Pada pernyataan petugas sigap/cepat dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 67,42% menjawab sangat puas dan sisanya 32,58% menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwasanya petugas layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan. Selain itu, petugas juga sigap atau cepat, terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan.



7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut.



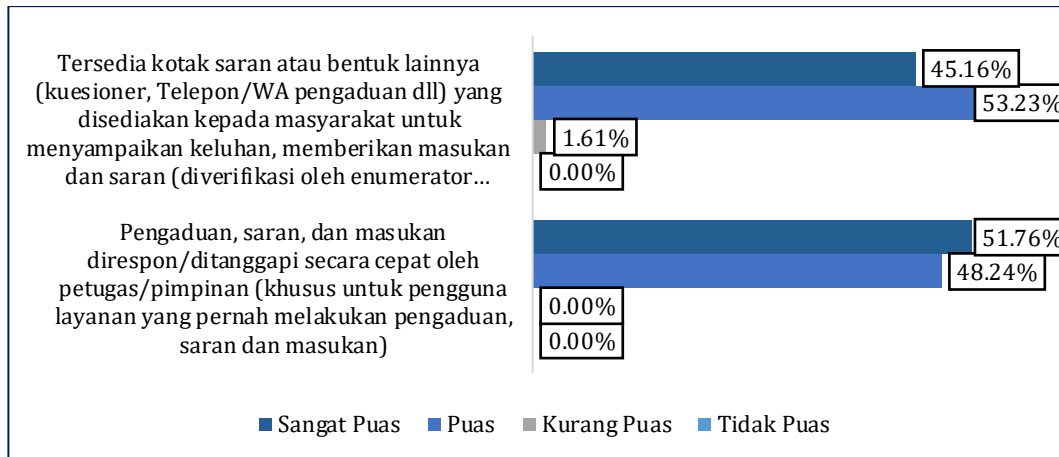
Gambar 5.29 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 5.29 di atas diketahui bahwa responden menjawab puas bahkan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur perilaku pelaksana. Pada pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 62,36% menjawab sangat puas dan 37,64% menjawab puas. Pada pernyataan petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan pertolongan di lapangan, sebanyak 58,46% menjawab sangat puas, sisanya 41,54% responden menjawab puas. Hasil ini menandakan bahwa perilaku pelaksana layanan bencana puting beliung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta tidak membeda-bedakan perlakuan kepada masyarakat.



8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan pada unsur ini sebagai berikut.



Gambar 5.30 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung

Sumber: Data Survei diolah, 2025

Layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tersedianya kotak saran dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap dua pernyataan pada unsur ini.

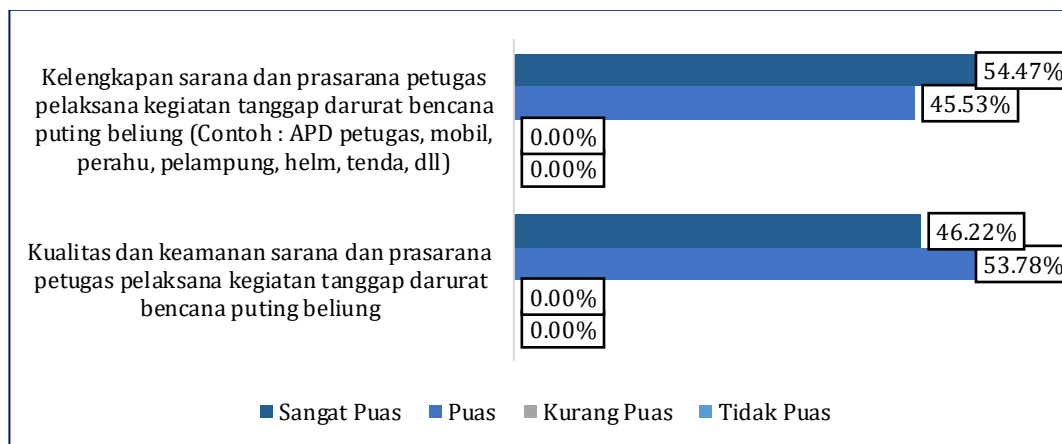
Akan tetapi, masih terdapat jawaban kurang puas sebesar 1,61% pada pernyataan tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, kotak saran, telepon/WA pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran, dengan alasan sebagai berikut:

No	Alasan	Persentase
1	Selama ini hanya ada nomor yang dihubungi untuk melaporkan ketika ada kejadian atau bencana saja.	1,61%
TOTAL		1,61%



9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mendukung kegiatan penanggulangan bencana, seperti kendaraan operasional, alat komunikasi, perahu, tenda, gergaji mesin (*senso*), dan peralatan evakuasi lainnya. Sementara itu, prasarana mencakup fasilitas utama yang menunjang pelaksanaan tugas BPBD, seperti kantor, gudang logistik, posko siaga bencana, serta tempat penyimpanan peralatan dan kendaraan operasional. Kedua unsur tersebut berperan penting dalam memastikan kegiatan penanganan bencana dapat berjalan dengan cepat, efektif, dan terkoordinasi. Sarana dan prasarana dalam penilaian Layanan penanganan bencana puting beliung pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 dijabarkan dalam dua pernyataan sebagai berikut.



Gambar 5.31 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung
Sumber: Data Survei diolah, 2025

Seperti yang terlihat pada Gambar 5.31, hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban sangat puas dan puas pada pernyataan unsur sarana dan prasarana layanan penanganan bencana puting beliung. Pada pernyataan kelengkapan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat bencana puting beliung, sebanyak 54,47% menjawab sangat puas dan 45,53% menjawab puas. Pada pernyataan kualitas dan keamanan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat bencana puting beliung, sebanyak 46,22% menjawab sangat puas dan sisanya sebanyak



53,78% responden menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana kebencanaan yang dimiliki oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan dalam menangani bencana puting beliung sudah tergolong lengkap, berfungsi dengan baik, dan mampu mendukung pelaksanaan penanganan bencana secara optimal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan penanggulangan puting beliung, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan terus melakukan berbagai langkah strategis untuk memperkuat kesiapsiagaan dan mempercepat respons di lapangan. Berbagai tindakan nyata telah dilakukan, mulai dari memperkuat koordinasi lintas instansi dalam penyediaan peralatan pendukung, termasuk peminjaman *chainsaw*, *crane*, dan berbagai perlengkapan teknis lainnya dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Dinas Perhubungan dan beberapa instansi terkait. Dukungan alat tersebut menjadi sangat penting untuk mempercepat proses penanganan pohon tumbang, membuka akses jalan, serta mengamankan lokasi terdampak agar aktivitas masyarakat dapat kembali normal.

Selain itu, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan juga mengoptimalkan peran relawan dan Tim Reaksi Cepat (TRC) untuk melakukan asesmen cepat terhadap kerusakan, mengidentifikasi kebutuhan mendesak, dan membantu proses evakuasi di wilayah yang terdampak puting beliung. Tidak hanya fokus pada penanganan awal, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan juga telah menyalurkan bantuan langsung kepada 37 rumah warga yang mengalami kerusakan, baik berupa material bangunan, dukungan logistik, maupun pendampingan dalam proses pemulihan kondisi rumah. Upaya tersebut merupakan bagian dari komitmen Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada masyarakat dan memastikan bahwa penanganan bencana tidak hanya berhenti pada respons awal, tetapi juga mencakup pemulihan pascabencana secara bertahap.



Dengan berbagai langkah tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Lamongan terus berupaya menghadirkan layanan kebencanaan yang responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga dampak puting beliung dapat diminimalkan dan proses pemulihan dapat berjalan lebih cepat dan terkoordinasi.

BAB VI

PENUTUP





BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 telah dilakukan terhadap 179 responden dengan hasil sebagai berikut.

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan pada tahun 2025 didapatkan nilai IKM sebesar **86,66** yang menunjukkan kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan termasuk kategori **baik**.

2. Layanan Penanganan Bencana Banjir

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan penanganan bencana banjir sebesar **86,48** yang menunjukkan kinerja pelayanan penanganan bencana banjir oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan termasuk kategori **baik**.

3. Layanan Penanganan Bencana Kekeringan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan penanganan bencana kekeringan sebesar **86,44** yang menunjukkan kinerja pelayanan bencana kekeringan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan termasuk kategori **baik**.

4. Layanan Penanganan Bencana Puting Beliung:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan penanganan bencana puting beliung sebesar **87,33** yang menunjukkan kinerja pelayanan penanganan bencana puting beliung oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan termasuk kategori **baik**.



6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah sebagai berikut.

1. Menambah peralatan kebencanaan seperti *chainsaw*, *crane*, alat pemotong pohon, serta memastikan setiap kecamatan memiliki perlengkapan tanggap darurat yang memadai untuk mempercepat penanganan kejadian.
2. Menyusun atau mengupdate rencana kontingensi dan menerapkan rencana kontingensi dengan melaksanakan Latihan Kesiapsiagaan Bencana (LKB) untuk wilayah rawan bencana agar kesiapsiagaan, respons cepat, dan keberlanjutan layanan.
3. Memperkuat jaringan relawan kebencanaan yang telah ada dengan meningkatkan koordinasi, pelatihan dasar (evakuasi, pertolongan pertama, pendataan awal, dan pengelolaan posko), serta kolaborasi dengan komunitas lokal dan lembaga kemanusiaan agar kapasitas penanganan bencana di tingkat masyarakat semakin optimal.
4. Memperluas kegiatan sosialisasi dan edukasi ke desa-desa mengenai mitigasi bencana, prosedur pelaporan, serta langkah-langkah keselamatan untuk meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat, termasuk program sekolah siaga bencana/sekolah tangguh bencana/sekolah aman bencana.
5. Mengembangkan koordinasi terpadu melalui pembentukan *Incident Command System* (ICS) sehingga peran, alur komunikasi, dan tugas masing-masing instansi lebih jelas dan terstruktur dalam penanganan bencana.
6. Meningkatkan layanan pengaduan masyarakat dengan menggencarkan publikasi nomor khusus atau platform pelaporan *online* yang aktif 24 jam, guna mempermudah pelaporan kejadian dan permintaan bantuan secara cepat.



7. Melakukan pengecekan dan pemeliharaan rutin terhadap seluruh peralatan dan sarana prasarana kebencanaan agar selalu dalam kondisi siap pakai.
8. Menyusun standar kebutuhan minimal berdasarkan jenis bencana sehingga proses distribusi bantuan lebih cepat, terukur, dan sesuai prioritas.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2025). *Kabupaten Lamongan Dalam Angka 2025*. Kabupaten Lamongan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Lamongan.
- Lamongan, R. K. (2021-2026). *RPJMD Kabupaten Lamongan*. Kabupaten Lamongan: Bappeda Kabupaten Lamongan.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2025

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2025	
NILAI IKM	RESPONDEN
86,66	Jumlah : 179 orang Jenis Kelamin : L = 136 orang; P = 43 orang Pendidikan : SMP/Sederajat = 16 orang SMA/Sederajat = 81 orang Diploma = 6 orang S1/S2/S3 = 76 orang Periode survei : 13 Oktober 2025 - 1 November 2025
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	



Lampiran 2 Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jl. Veteran No. 45, Jetis, Kec. Lamongan,
Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62212

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN

Bantuan Bencana: Banjir / Puting Beliung / Kekeringan (*Coret yang tidak perlu*)

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia	[1] < 17 tahun [2] 17 – 25 tahun	[3] 26 – 35 tahun [4] 36 – 45 tahun	[5] 46 – 55 tahun [6] > 55 tahun
Pendidikan Terakhir	[1] SD / Sederajat [2] SLTP / Sederajat	[3] SLTA / Sederajat [4] Diploma	[5] S1 / S2 / S3
Pekerjaan			
No. Telp.			

II. PENDAPAT/PERSEPSI RESPONDEN TENTANG KUALITAS/KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Petunjuk: Beri tanda ceklis (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

Kepuasan :	Harapan :
1 : Tidak Setuju/Tidak Sesuai/Tidak Puas/Tidak Baik	1 : Tidak Penting
2 : Kurang Setuju/Kurang Sesuai/Kurang Puas/Kurang Baik	2 : Kurang Penting
3 : Setuju/Sesuai/Puas/Baik	3 : Penting
4 : Sangat Setuju/Sangat Sesuai/Sangat Puas/Sangat Baik	4 : Sangat Penting

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)
		1	2	3	4	
I	Persyaratan					
1	Terdapat informasi yang jelas tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan					
2	Persyaratan baik teknis maupun administratif mudah untuk dipenuhi					
II	Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
3	Prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan dan peraturan yang ditetapkan					
4	Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan					
III	Waktu Penyelesaian					
5	Petugas merespon laporan atau permohonan bantuan dalam tempo waktu cukup cepat					
IV	Tarif/Biaya					
6	Petugas tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap layanan yang diterima (biaya layanan gratis)					
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
7	Jenis bantuan kegiatan tanggap darurat bencana (banjir/puting beliung/kekeringan) yang diberikan sesuai dengan kebutuhan					
8	Jumlah bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan					
VI	Kompetensi Pelaksana					
9	Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pertolongan di lapangan					
10	Petugas sigap/cepat dalam memberikan pertolongan di lapangan					



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jl. Veteran No. 45, Jetis, Kec. Lamongan,
Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62212

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)
		1	2	3	4	
VII Perilaku Pelaksana						
11	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pertolongan di lapangan					
12	Petugas tidak membeda-bedakan dalam memberikan pertolongan di lapangan					
VIII Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
13	Tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, kotak saran, telepon/WA pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran (<i>diverifikasi oleh enumerator dengan observasi langsung</i>)					
14	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan (<i>khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan</i>)					
IX Sarana dan Prasarana						
15	Kelengkapan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat bencana (banjir / puting beliung / kekeringan) (Contoh : APD petugas, mobil, perahu, pelampung, helm, tenda, dll)					
16	Kualitas dan keamanan sarana dan prasarana petugas pelaksana kegiatan tanggap darurat bencana (banjir / puting beliung / kekeringan)					

Kelebihan dari pelayanan BPBD Kabupaten Lamongan :

Kekurangan dari pelayanan BPBD Kabupaten Lamongan :

Saran untuk perbaikan pelayanan BPBD Kabupaten Lamongan :

***Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

Lamongan, 2025

(Surveyor)

(Responden)

- Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu -



Lampiran 3 Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

No	Layanan Bencana	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
153	Banjir	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
154	Banjir, Puting Belling	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
155	Puting Belling	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
156	Banjir, Kekeringan	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
157	Banjir	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
158	Kekeringan	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
159	Banjir	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
160	Kekeringan	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
161	Puting Belling	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
162	Puting Belling, Kekeringan	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
163	Banjir	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
164	Banjir	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
165	Banjir, Puting Belling, Kekeringan	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	Puting Belling	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
167	Banjir, Puting Belling	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
168	Banjir, Kekeringan	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
169	Banjir, Puting Belling, Kekeringan	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
170	Banjir, Puting Belling	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
171	Banjir, Kekeringan	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
172	Banjir	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
173	Banjir	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
174	Kekeringan	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
175	Kekeringan	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
176	Kekeringan	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
177	Banjir	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
178	Kekeringan	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
179	Kekeringan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
180	Puting Belling	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
181	Puting Belling	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
182	Banjir	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183																	
184																	
185	Jumlah	616	635	621	603	621	631	607	619	628	641	623	622	607	619	618	606
186	rata-rata	3,44	3,55	3,47	3,37	3,47	3,53	3,39	3,46	3,51	3,58	3,48	3,47	3,39	3,46	3,45	3,39
187	SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
188	Nilai Penimbang	0,11															
189	Jumlah Nilai per Unsur	1251	1224	621	631	1226	1269	1245	1226	1224							
190	Nilai Rata-rata per Unsur	3,49	3,42	3,47	3,53	3,42	3,54	3,48	3,42	3,42							
191	Nilai Rata-rata tertimbang per Unsur	0,39	0,38	0,39	0,39	0,38	0,39	0,39	0,38	0,38							
192	Total NRR Tertimbang	3,47															
193	NRM Final	86,66															
194	Urutan unsur																

No	Layanan Bencana	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
64	Banjir	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	Banjir	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
66	Banjir	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
67	Banjir	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
68	Banjir	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
69	Banjir	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
70	Banjir	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
71	Banjir	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
72	Banjir	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
73	Banjir	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
74	Banjir	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
75	Banjir	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
76	Banjir	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	Banjir	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
78	Banjir	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	Banjir	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
80	Banjir	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
81	Banjir	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
82	Banjir	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
83	Banjir	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
84	Banjir	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
85	Banjir	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
86	Banjir	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
87	Banjir	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
88	Banjir	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	Jumlah	301,00	306,00	297,00	292,00	302,00	299,00	292,00	292,00	301,00	303,00	297,00	294,00	289,00	299,00	298,00	292,00
90	rata-rata	3,50	3,56	3,45	3,40	3,51	3,48	3,40	3,40	3,50	3,52	3,45	3,42	3,36	3,48	3,47	3,40
91	SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
94	Nilai Penimbang	0,11															
95	Jumlah Nilai per Unsur	607	589	302	299	584	604	591	588	590							
96	Nilai Rata-rata per Unsur	3,53	3,42	3,51	3,48	3,40	3,51	3,44	3,42	3,43							
97	Nilai Rata-rata tertimbang per Unsur	0,39	0,38	0,39	0,39	0,38	0,39	0,38	0,38	0,38							
98	Total NRR Tertimbang	3,46															
99	NRM Final	85,48															
100	Urutan unsur																



No	Layanan Bencana	Persyaratan		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		Waktu		Tarif/Blaya		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		Kompetensi Pelaksana		Perilaku Pelaksana		Penanganan Pengaduan Saran		Sarana dan Prasarana	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
53	Kekeringan	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	Kekeringan	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
55	Kekeringan	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
56	Kekeringan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
57	Kekeringan	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
58	Kekeringan	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
59	Kekeringan	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
60	Kekeringan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
61	Kekeringan	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
62	Kekeringan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
63	Kekeringan	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Kekeringan	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
65	Kekeringan	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
66	Kekeringan	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
67	Kekeringan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
68	Kekeringan	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
69	Kekeringan	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
70	Kekeringan	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
71	Kekeringan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	Kekeringan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
73	Kekeringan	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
74	Kekeringan	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	Kekeringan	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
76	Kekeringan	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
77	Kekeringan	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
78	Kekeringan	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
79	Kekeringan	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
80																			
81	Jumlah	264	274	262	258	262	273	262	269	270	278	266	266	263	267	264	264	259	
82	rata-rata	3,43	3,56	3,40	3,35	3,40	3,55	3,40	3,49	3,51	3,61	3,45	3,45	3,42	3,47	3,43	3,36		
83																			
84	SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9									
85	Nilai Penimbang	0,11																	
86	Jumlah Nilai per Unsur	538	520	262	273	531	548	532	530	523									
87	Nilai Rata-rata per Unsur	3,49	3,38	3,40	3,55	3,45	3,56	3,45	3,44	3,40									
88	Nilai Rata-rata tertimbang per Unsur	0,39	0,38	0,38	0,39	0,38	0,40	0,38	0,38	0,38									
89	Total NRR Tertimbang	3,46																	
90	IKM Final	86,44																	
91	Urutan unsur																		

No	Layanan Bencana	Persyaratan		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur		Waktu		Tarif/Blaya		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		Kompetensi Pelaksana		Perilaku Pelaksana		Penanganan Pengaduan Saran		Sarana dan Prasarana	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
50	Putting Bellung	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
51	Putting Bellung	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
52	Putting Bellung	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	Putting Bellung	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
54	Putting Bellung	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
55	Putting Bellung	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
56	Putting Bellung	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
59	Putting Bellung	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
60	Putting Bellung	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
61	Putting Bellung	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
62	Putting Bellung	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
63	Putting Bellung	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
64	Putting Bellung	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
65	Putting Bellung	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
66	Putting Bellung	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
67	Putting Bellung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	Putting Bellung	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
69	Putting Bellung	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	Putting Bellung	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
71	Putting Bellung	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
72	Putting Bellung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	Putting Bellung	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
74	Putting Bellung	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
77																			
78	Jumlah	254	267	265	250	261	261	250	260	262	267	263	260	248	255	257	251		
79	rata-rata	3,43	3,61	3,58	3,38	3,53	3,53	3,38	3,51	3,54	3,61	3,55	3,51	3,35	3,45	3,47	3,39		
80																			
81	SKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9									
82	Nilai Penimbang	0,11																	
83	Jumlah Nilai per Unsur	521	515	261	261	510	529	523	503	508									
84	Nilai Rata-rata per Unsur	3,52	3,48	3,53	3,53	3,45	3,57	3,53	3,40	3,43									
85	Nilai Rata-rata tertimbang per Unsur	0,39	0,39	0,39	0,39	0,38	0,40	0,39	0,38	0,38									
86	Total NRR Tertimbang	3,49																	
87	IKM Final	87,33																	
88	Urutan unsur																		

APLIKASI SIAGAAN
BENCANA ILMU METEOROLOG
TAHUN 2025 KAB. LAMONGAN
"SINERGI UNTUK LAMONGAN TANGGUH"



SENIN, 17 NOVEMBER 2025

**Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Lamongan**



**Jl. Veteran No.45, Jetis, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan,
Jawa Timur 62212**