INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEMESTER 2



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KOTA PASURUAN

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik*(Public Service)* oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara kesejahteraan *(welfarestate)*. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah,namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata,tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pasuruan selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selaku Penyedia Layanan Publik *(Public Services Provider)*.

MeIalui hasil survey ini,diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Pasuruan khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dimasa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Periode 01 Juli s/d 30 Desember 2023. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pasuruan, 02 Januari 2024

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan



LUCKY DANARDONO, AP, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19751029 199412 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2. Dasar Hukum..... 2

1.3. Pengertian Umum..... 3

1.4. Maksud dan Tujuan..... 4

1.5. Manfaat..... 5

1.6. HasilYang Ingin Dicapai..... 6

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN..... 7

2.1 Ruang Lingkup..... 7

2.2 Tahapan Kegiatan Survey..... 7

2.2.1 Persiapan..... 7

2.2.2 Pengumpulan Data..... 9

2.2.3 Pengolahan dan AnalisisData..... 10

2.2.4 Penyusunan Laporan..... 10

2.2 Teknik Analisis Data..... 10

BAB III HASIL PENGUKURAN..... 12

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan..... 12

3.2. Profil Responden..... 15

3.2.1 Berdasarakan jenis kelamin..... 15

3.2.1 Menurut Kelompok Umur..... 16

3.2.1 Berdasarakan jenis pekerjaan utama..... 17

3.2.1 Berdasarakan pendidikan terakhir..... 18

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 19

4.1. Kesimpulan..... 19

4.2 Rekomendasi..... 19

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu ,data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mayarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin

kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal diera otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada periode 01 Juli – 30 Desember 2023 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasaan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.(Lembar Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembar Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Fpebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggar pelayanan publik.
h. Kepuasaan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenangsesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelengaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketahuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.

6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
9. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikian dan Kebudayaan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

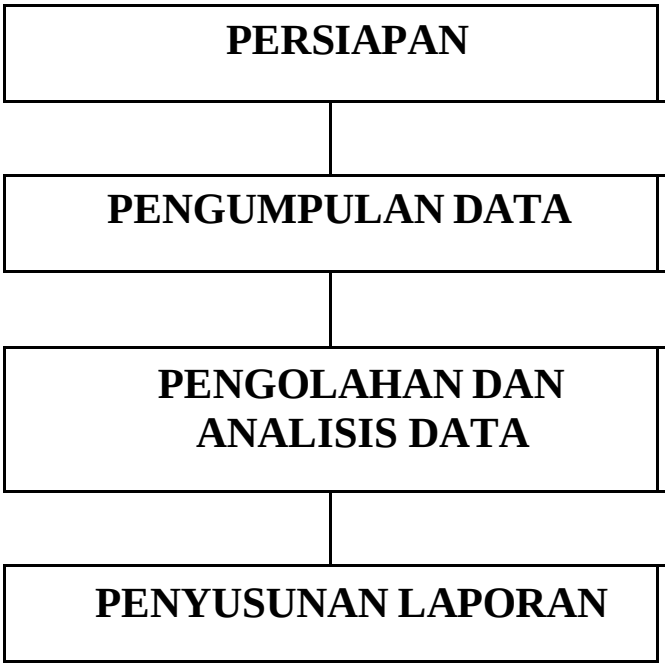
BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu pelaksananan kegiatannya berlangsung pada periode 01 Juli s/d. 30 Desember 2023. Sebanyak 200 Responden yang menjadi pemohon pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengisi e-kuesioner yang telah disediakan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan koordinasi dan bimbingan dengan pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

b. Penyusunan jadwal pengumpulan data kuesioner oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

c. *Briefing dan RolePlay* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner.

   Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner elektronik sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner.

   Kuesioner dibagai atas 2 (dua) bagian,yaitu :

   Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

   Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang membuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban.

   Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberinilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

   1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
   2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara ***simple random sampling*** dari semua pengguna layanan yang masuk.

2.2.2 PengumpulanData

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui ***survey*** **yang dilakukakan secara** ***digital*** dengan menggunakan aplikasi ***kuesioner*** terstruktur secara komputerisasi. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan pengisian, pemeriksaan kuesioner yang telah terisi, pelaksanaan ***back-checking*** kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui survey digital kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan tersebut,dengan jumlah responden adalah 248 (Dua ratus empat puluh delapan) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan secara elektronik dalam periode tanggal 01 Juli sampai dengan 30 Desember 2023.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi di *database* kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi IKM yang telah dibuat. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara ::

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka ;

$$Bobotnilairata - rataterimbang = \frac{JumlahBobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$SKM = \frac{Totaldari Nilai Persepsi per Unsur}{Total Unsur yang Terisi} x Nilai Penimbang$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (248 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

a. Persyaratan Pelayanan
b. Prosedur Pelayanan
b. Waktu Pelayanan
d. Biaya/Tarif
e. Produk Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana
g. Perilaku Pelaksana
h. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan
i. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** dengan angka Indeks sebesar **: 92** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK,** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31-100,00 Dan mengalami peningkatan dari pada tahun sebelumnya.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

NilaiInterval IKM	NilaiInterval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAKBAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasaan Masyarakat

(IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Kinerja
1.	Persyaratan Pelayanan	3,98	SANGAT BAIK
2.	Prosedur Pelayanan	3,99	SANGAT BAIK
3.	Waktu Pelayanan	4,00	SANGAT BAIK
4.	Biaya/Tarif	4,00	SANGAT BAIK
5.	Produk Pelayanan	3,96	SANGAT BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69	SANGAT BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	3,48	BAIK
8.	Penangan Pengaduan, saran dan Masukan	3,39	BAIK
9.	Sarana dan Prasarana	3,31	BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata interval IKM 4,00 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (rata- rata 4,00). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Waktu pelayanan (rata-rata 4,00). Angka di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif, Persyaratan Pelayanan, dan waktu pelayanan sedangkan pada Sarana dan Prasarana, Penangan Pengaduan, saran dan Masukan serta Prosedur Pelayanan memberikan tingkat kepuasaan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,76 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur- unsur dengan NRR posisi 3 terendah perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diatas 3,76 mutu pelayanan A (SANGAT BAIK).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus ditingkatkan kembali khususnya Perilaku Pelaksana, selain itu ada 3 (tiga) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, antara lain :

a. Prosedur Pelayanan (NRR 3,99)

b. Penangan Pengaduan, saran dan Masukan (NRR 3,39)

c. Sarana dan Prasarana (NRR 3,31)

3.2 Profil Responden

3.2.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin

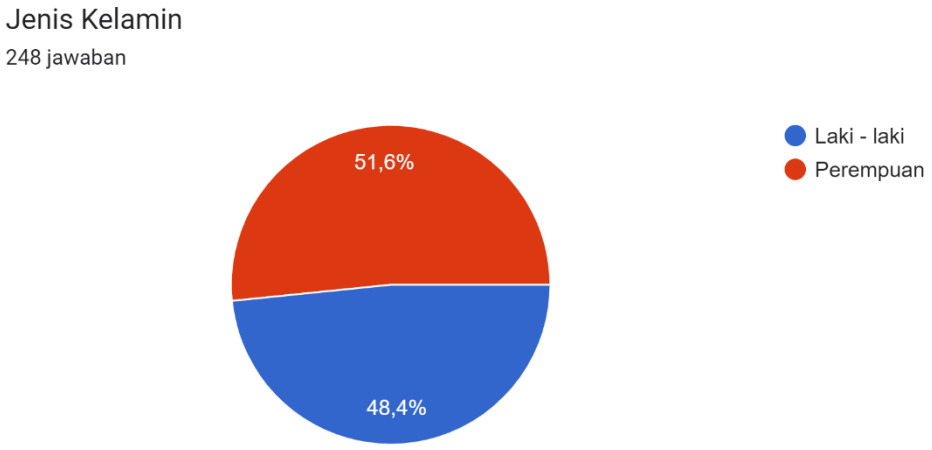
JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS KELAMIN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

ALAMAT : JL. SUNAN AMPEL NO. 22

TLP/FAX : (0343) 426271

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
Laki-Laki	120	48,4%
Perempuan	128	51,6%
Jumlah	248	100 %



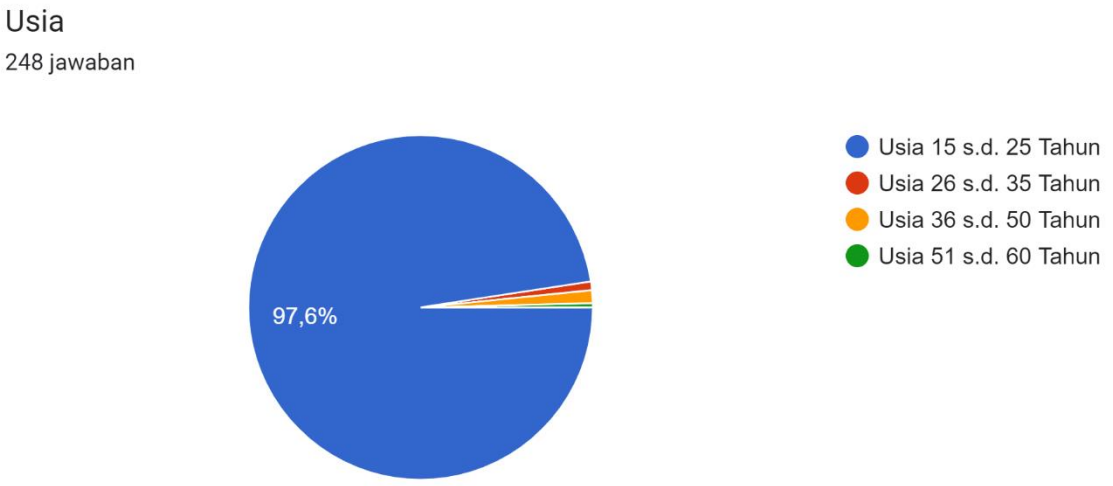
Berdasarkan pada gender, responden pada penelitian ini dibagi menjadi responden laki-laki dan perempuan. Pada grafik di atas menunjukkan jumlah responden Perempuan lebih banyak (51,6%) dari pada jumlah responden Laki-laki (48,4%).

3.2.2 Profil responden menurut kelompok umur

JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RANGE UMUR

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
ALAMAT : JL. SUANAN AMPEL NO.22
TLP/FAX : (0343) 426271

RANGE UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
15-25	242	97,6%
26-35	2	0,8%
36-50	3	1,2%
51-60	1	0,4%



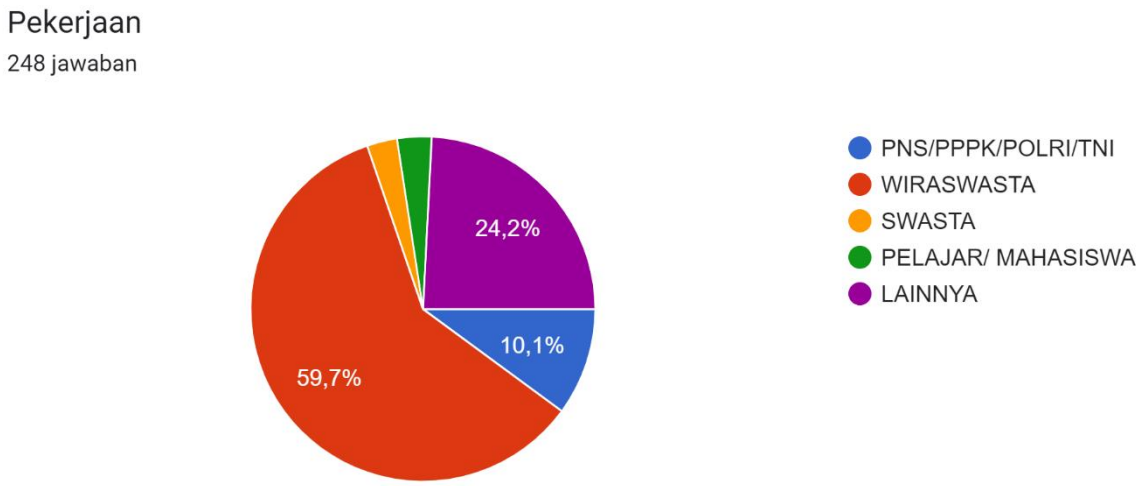
Berdasarkan usianya, golongan masyarakat yang paling banyak adalah mereka yang berusia 15 hingga 25 tahun (97,6%) dan disusul oleh mereka yang berusia di kisaran 26 hingga 35 tahun (0,8%). Hasil ini adalah hasil yang normal, mengingatmereka yang berusia muda atau dewasa telah paham dan mengerti jika berurusan di instansi pemerintah.

3.2.3 Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan utama

JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERJENIS PEKERJAAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
ALAMAT : JL. SUNAN AMPEL NO.22
TLP/FAX : (0343) 426271

JENIS PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
Pegawai Swasta	7	2,8%
Pelajar/mahasiswa	8	3,2%
PNS/POLRI/TNI	25	10,1%
Umum	60	24,2%
Wiraswasta/Usahawan	148	59,7%
JUMLAH	248	100%

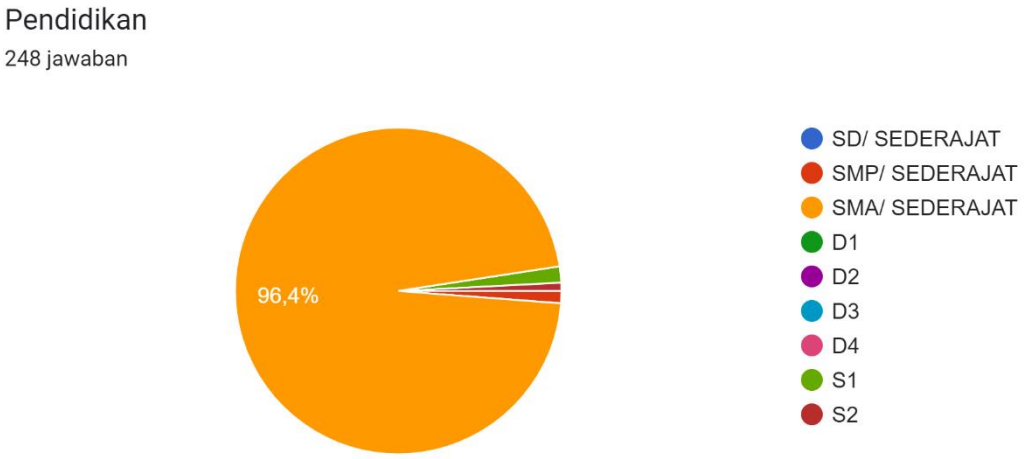


3.2.4 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

JUMLAH SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER JENIS PENDIDIKAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
ALAMAT : JL. SUANAN AMPEL NO.22
TLP/FAX : (0343) 426271

JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
D1, D3, D4	0	0%
S1	4	1,6%
S2 keatas	2	0,8%
SD/MI	0	0%
SLTA/MA	239	69,4%
SLTP/MTS	3	1,2%
JUMLAH	248	100%



Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidika SLTA/MA Sebanyak 69,4 % responden. penelitian berpendidikan S1, dan berikutnya diikuti responden berpendidikan SLTP/MTS, dan yang terakhir di ikuti responden Pendidikan S2. Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah mencapai target IKM sebesar 92 %.. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh yaitu berkisar diantara 76,61-88,30 dipersepsikan bernilai **Baik**.

4.2 Rekomendasi

a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan. Perilaku Pelaksana dengan melaksanakan Pelatihan Service Excellence Bagi petugas *Frontliner*. Kompetensi Pelaksana dengan memberi pemahaman tentang pelayanan kepada petugas *Frontliner*;

b. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

c. Untuk mengetahui kekurangan unit mana yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, perlu dilaksanakan penilaian berdasarkan jenis pelayanan;

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan

PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

LUCKY DANARDONO, AP, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19751029 1994121001

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
ALAMAT : JL. SUNAN AMPEL NO.22
TLP/FAX : (0343) 426271

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3
40	4	4	4	4	4	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	3	4	4	3
42	4	4	4	4	4	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	3	4	3	3
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3
53	4	4	4	4	4	3	4	3	3
54	4	4	4	4	4	3	4	3	3
55	4	4	4	4	4	3	4	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	3	3	4	4
84	4	4	4	4	4	3	4	3	4
85	4	4	4	4	4	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	3	3	4	4
87	4	4	4	4	4	3	3	4	3
88	4	4	4	4	4	3	4	4	3
89	4	4	4	4	4	3	3	4	3
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3
113	4	4	4	4	4	4	3	4	3
114	4	4	4	4	4	4	3	4	3
115	4	4	4	4	4	4	3	4	3
116	4	4	4	4	4	4	3	4	3
117	4	4	4	4	4	4	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3
128	4	4	4	4	4	4	3	4	3
129	4	4	4	4	4	4	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	3	4	3
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	3	3
141	4	4	4	4	4	4	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
143	4	4	4	4	4	4	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	3	3	3
152	4	4	4	4	4	4	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	3	4
154	4	4	4	4	4	4	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3
156	4	4	4	4	4	4	3	4	3
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4
158	4	4	4	4	4	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	3	4	4
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	3
162	4	4	4	4	4	4	3	3	3
163	4	3	4	4	4	4	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	3	4	3
165	4	4	4	4	4	4	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	3	3	3
170	4	4	4	4	4	4	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	3	4
172	4	4	4	4	3	4	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	3	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	3	4	4
176	4	4	4	4	4	4	3	4	4
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	3
179	4	4	4	4	4	4	3	4	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3
183	4	4	4	4	4	4	3	3	3
184	4	4	4	4	3	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	4	3	3	3
186	4	4	4	4	4	4	3	3	4
187	4	4	4	4	4	4	3	3	3
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	3	4
191	3	4	4	4	4	4	3	4	3
192	4	4	4	4	4	4	4	3	4
193	4	4	4	4	3	4	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	3	4	4
195	4	4	4	4	4	4	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	3	4	3
202	4	4	4	4	4	4	3	4	3
203	4	4	4	4	4	4	3	4	3
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4
205	4	4	4	4	4	4	3	3	4
206	4	3	4	4	4	3	4	3	3
207	4	4	4	4	4	3	4	3	3
208	3	4	4	4	3	3	4	3	4
209	4	4	4	4	4	3	4	3	3
210	4	4	4	4	4	3	4	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	3	4	3	3
213	4	4	4	4	4	3	4	3	3
214	4	4	4	4	4	3	4	3	3
215	4	4	4	4	4	3	4	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	3	3

NO. RESP	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
217	4	4	4	4	4	3	4	3	3
218	4	4	4	4	4	3	4	4	4
219	4	4	4	4	3	4	4	4	4
220	4	4	4	4	3	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	3	4	4	3
226	4	4	4	4	4	3	4	4	3
227	4	4	4	4	4	4	4	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	3
230	4	4	4	4	4	4	4	3	4
231	3	4	4	4	4	4	4	3	3
232	4	4	4	4	3	4	4	4	3
233	4	4	4	4	4	4	4	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	3	3
235	4	4	4	4	4	3	4	4	4
236	3	4	4	4	4	3	4	4	4
237	4	4	4	4	4	3	3	3	4
238	4	4	4	4	3	4	4	3	4
239	4	4	4	4	4	3	4	3	4
240	4	4	4	4	4	3	3	3	4
241	4	4	4	4	4	3	4	4	4
242	4	4	4	4	4	3	3	3	4
243	4	4	4	4	4	4	4	3	3
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4
245	4	4	4	4	4	3	4	4	3
246	3	3	4	4	3	3	4	3	4
247	4	4	4	4	4	4	3	3	4
248	4	4	4	4	4	3	3	3	3
NILAI	986	989	992	992	983	916	863	840	821	
NRR/UNSUR	3.98	3.99	4.00	4.00	3.96	3.69	3.48	3.39	3.31	
NRR TTB /UNSUR	0.43	0.43	0.44	0.44	0.43	0.4	0.38	0.37	0.36	3.76
IKM UNIT PELAYAN	10.75	10.75	11	11	10.75	10	9.5	9.25	9	92

) Persentase IKM Unit pelayanan : **92 %

Keterangan	:
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11
Mutu Pelayanan	:
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

NO.	UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
2	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana system, mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
3	Bagaimana jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
4	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
5	Menurut Bpk/Ibu/Sdr,bagaimana kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan dan di terima dengan ketentuan yang telah di tetapkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
6	Menurut Bpk/Ibu/Sdr,bagaimana kompetensi (penegetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
7	Bagaiman perilaku pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
8	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
9	Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?