LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2024

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN TAHUN 2024

PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jalan Sunan Ampel 22 Pasuruan 67126 Telp. (0343) 426271 Fax. 411966
Website : dikbud.pasuruankota.go.id

LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2024

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih *(good and clean government)*. Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

2. Landasan Hukum

Adapun dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yaitu:

1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

3.1 Maksud

Adapun maksud dari penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain:

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kota Pasuruan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kota Pasuruan.

3.2 Tujuan

Adapun Tujuan dari penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain :

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan semester II Tahun 2023.
2. Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Rincian Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan . Pelaksananan kegiatan berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024. Sasaran survey yakni pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan serta pelayanan kepada masyarakat lainnya yang dilaksanakan oleh bidang Pendidikan Kota Pasuruan.

Kegiatan survei yang dilaksanakan terdiri dari 3 tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil survei. Adapun rincian kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Tahap persiapan
   a. Menyiapkan instrumen survei
   b. Menentukan besaran sampel
   c. Menentukan responden
2. Tahap pelaksanaan
   a. Melaksanakan survei
   b. Mengumpulkan data hasil survei

3. Tahap pelaporan
    a. Menyajikan data hasil survei
    b. Melakukan analis
    c. Menyusun laporan

Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut:



2. Metode Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dengan metode pengisian kuisioner secara elektronik melalui Link: https://dikbud.pasuruankota.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/ kepada setiap responden.

1. Kuesioner, dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :
   Bagian I : judul kuesioner dan nama instansi yang di lakukan survey
   Bagian II : identitas responden antara lain : nama, umur, jenis kelamin (laki-laki / perempuan), dan nomer handphone
   Bagian III: daftar pertanyaan yang terdiri dari 9 unsur pertanyaan.
2. Bentuk Jawaban

   Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesoner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

   1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya berbelit - belit, panjang dan tidak jelas, loket 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat/pengunjung yang mengakses pelayanan publik Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Pasuruan di Mall Pelayanan Publik Kota Pasuruan serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan melalui bidang Pendidikan pada periode Januari sampai dengan Juni 2024. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 300 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan yang dapat membaca dan atau mendengar serta bersedia dilakukan survei kepuasan masyarakat.

c) Metode Pemilihan Responden

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

4. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan Link: https://dikbud.pasuruankota.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/ Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan Dinas Pendidikan , dengan jumlah responden sebanyak 300. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai Juni 2024

5. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel melalui pendekatan pengukuran skala Likert. Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga terstandardisasi secara nasional.

a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

6. Kriteria Mutu Pelayanan berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai persesi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

7. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan

8. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat periode semester 1 tahun 2024, dilaksanakan sesuai jadwal berikut :

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1.	Menyiapkan instrumen survei	√					
2.	Menentukan besaran sampel	√					
3.	Menentukan responden	√					
4.	Melaksanakan survei		√	√	√	√	
5.	Melakukan pengumpulan/ tabulasi data					√	√
6.	Menyajikan data hasil survei						√
7.	Melakukan analisis hasil survei						√
8.	Menyusun laporan dan publikasi hasil survei						√

C. HASIL YANG DICAPAI

Suvei kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Pasuruan dilaksanakan mulai tanggal 2 Januari sampai dengan 4 Juni 2024. Total responden yang mengisi kuisioner didapatkan sebanyak 300 responden. Dari keseluruhan kuisioner (300 kuisioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap

Link: https://dikbud.pasuruankota.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/ , hasil tabulasi data hasil survei kepuasan kepada 300 responden yang secara lengkap disampaikan dalam kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Data Kuisioner

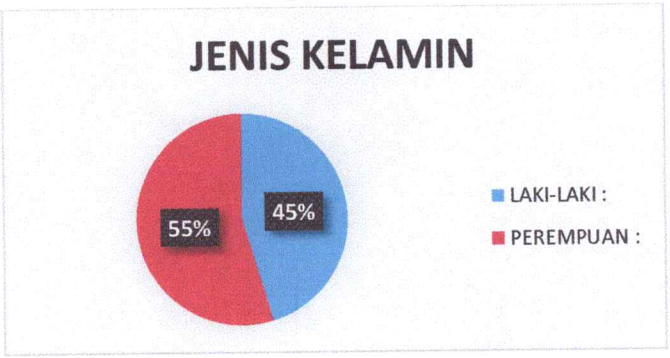
Pengukuran kepuasan masyarakat diambil dengan menggunakan lampiran sebagai bagian dari laporan ini.

2. Hasil Survei Kepuasan

2.1 Karakteristik Responden

a) Jenis kelamin

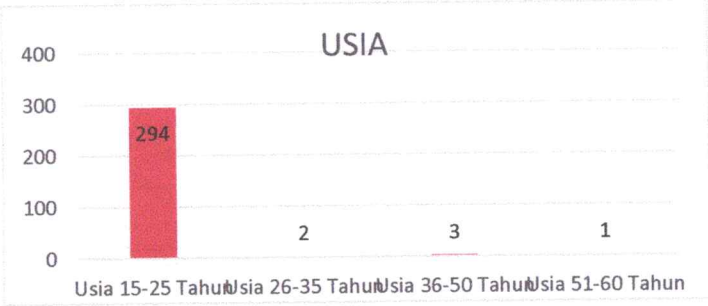
Dari 300 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, sebanyak 136 orang dan sisanya laki-laki sebanyak 164 orang



b) Data Usia

Dari 300 responden, didapatkan jumlah responden sesuai kelompok sebagai berikut :

a. Usia 15-25 Tahun sebanyak 294 orang
b. Usia 26-35 Tahun sebanyak 2 orang
c. Usia 36-50 Tahun sebanyak 3 orang
d. Usia 51-60 Tahun sebanyak 1 orang



2.2 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat dari data excel yang diambil dari Link: https://dikbud.pasuruankota.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/ terhadap 300 responden, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Nilai/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	3,98	3,99	4,00	4,00	3,97	3,75	3,70	3,61	3,48
NRR/Unsur	0,43	0,43	0,44	0,44	0,43	0,41	0,4	0,39	0,38
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
NRR IKM	3,75								
Nilai IKM	**93,75** (Kategori A atau Sangat Baik)								

Nilai IKM Dinas Pendidikan setelah dikonversi adalah **93,75%**yang artinya Dinas Pendidikan semester I tahun 2024 memiliki mutu pelayanan **"A"** dan mempunyai kinerja unit pelayanan **"Sangat Baik".**
Pembahasan/Analisis Hasil Survei Kepuasan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan masyarakat periode semester 1 tahun 2024 yang disajikan di atas, dapat dilakukan analisis sebagai berikut :

Dari 9 unsur pelayanan, 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi, yaitu :

1) Unsur pelayanan "Waktu Pelayanan" sebanyak 1200 dengan nilai rata- rata unsur tersebut 4.00 yang artinya kategori A atau sangat baik.
2) Unsur pelayanan "Biaya/Tarif Pelayanan" sebanyak 1200 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 4.00 yang artinya kategori A atau sangat baik.
3) Unsur Pelayanan "Kemudahan Pelayanan" sebanyak 1197 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,99 yang artinya kategori A atau sangat baik.
4) Unsur Pelayanan "Persyaratan Pelayanan" sebanyak 1194 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,98 yang artinya kategori A atau sangat baik.
5) Unsur Pelayanan "Kesesuaian Pelayanan" sebanyak 1191 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,97 yang artinya kategori A atau sangat baik.
6) Unsur Pelayanan "Kompetensi Pelayanan" sebanyak 1124 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,75 yang artinya kategori A atau sangat baik.

Sementara itu, 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu :

1) Unsur pelayanan "Perilaku Pegawai/Petugas" sebanyak 1109 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,70 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik.
2) unsur pelayanan "Penanganan Pengaduan" sebanyak 1082 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,61 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik
3) Unsur Pelayanan" Sarana dan Prasarana" sebanyak 1044 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,48 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik.

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan mendapat nilai IKM periode semestet 1 tahun 2024 sebanyak 93,75% dengan kategori mutu pelayanan "A" dan mempunyai kinerja unit pelayanan "sangat baik". Hal ini menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Kesehatan pada semester 1 tahun 2024 telah mencapai target dari target minimal nilai IKM 3,75% (kategori B atau Baik)

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Secacra umum kuwalitas pelayanan kesehatan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan dipersipkan sangat baik oleh masyarakat penggunanya. Nilai survey Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan periode semester 1 tahun 2024 yaitu 93,75% berarti mutu pelayanan dinilai Sangat Baik

2. SARAN

Adapun saran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Pasuruan adalah sebagai berikut:

1. Menambah tenaga administrasi dalam pelayanan Mmemanfaatkan media elektronik sebagai media promosi kesehatan agar pelanggan tidak jenuh saat menungguh antrian
2. Melakukan evaluasi dan rencana peningkatan kepuaan pelanggan khususnya pada unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah

E. PENUTUP

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat semester 1 tahun 2024 terhadap pelayanan publik telah diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Pasuruan. Semoga hasil survey tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

Pasuruan, 04 Juni 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN,

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

LAMPIRAN

Hasil Tabulasi Data Kuisoner dari 300 responden

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									UMUR	JENIS KELAMIN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	Perempuan
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29	Perempuan
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	32	Perempuan
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	43	Perempuan
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Laki - laki
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	30	Laki - laki
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34	Perempuan
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	35	Laki - laki
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36	Laki - laki
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4	28	Perempuan
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	Perempuan
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	49	Laki - laki
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	Perempuan
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	34	Laki - laki
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	31	Perempuan
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	34	Laki - laki
18	4	4	4	4	4	3	3	4	3	31	Laki - laki
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	59	Laki - laki
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	31	Laki - laki
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	30	Perempuan
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	57	Laki - laki
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	41	Perempuan
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	23	Perempuan
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	27	Perempuan
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	Laki - laki
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	Laki - laki
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	22	Perempuan
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	Laki - laki
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	27	Laki - laki
31	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	Laki - laki
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	Perempuan
33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	51	Perempuan
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	23	Perempuan
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27	Perempuan
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	Laki - laki
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3	30	Laki - laki
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	28	Laki - laki
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	Laki - laki
40	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	Perempuan
41	4	4	4	4	4	3	4	4	3	29	Laki - laki
42	4	4	4	4	4	3	3	4	3	25	Laki - laki
43	4	4	4	4	4	3	3	3	3	41	Perempuan
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	Perempuan
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51	Perempuan
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	41	Laki - laki
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3	30	Laki - laki
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	27	Laki - laki
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35	Laki - laki
50	4	4	4	4	4	3	4	4	3	35	Laki - laki
51	4	4	4	4	4	3	4	3	3	51	Laki - laki
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53	Laki - laki
53	4	4	4	4	4	3	4	3	3	26	Laki - laki
54	4	4	4	4	4	3	4	3	3	38	Perempuan
55	4	4	4	4	4	3	4	3	3	29	Laki - laki
56	4	4	4	4	4	3	4	3	3	27	Laki - laki
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54	Laki - laki
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Laki - laki
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Perempuan

60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	40	Laki - laki
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	56	Perempuan
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53	Perempuan
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53	Perempuan
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	Laki - laki
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44	Laki - laki
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42	Perempuan
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	32	Laki - laki
68	4	4	4	4	4	4	4	3	3	20	Laki - laki
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	Laki - laki
70	4	4	4	4	4	4	4	3	3	59	Laki - laki
71	4	4	4	4	4	4	4	3	3	24	Laki - laki
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	Laki - laki
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	Laki - laki
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	Perempuan
75	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31	Perempuan
76	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46	Laki - laki
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	25	Laki - laki
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28	Laki - laki
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Laki - laki
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	Laki - laki
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	29	Laki - laki
82	4	4	4	4	4	3	4	3	3	28	Laki - laki
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	Laki - laki
84	4	4	4	4	4	3	4	3	4	28	Laki - laki
85	4	4	4	4	4	3	4	3	4	27	Laki - laki
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42	Perempuan
87	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42	Perempuan
88	4	4	4	4	4	3	4	4	3	33	Perempuan
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	39	Laki - laki
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	33	Perempuan
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	25	Perempuan
92	4	4	4	4	4	3	4	3	4	39	Laki - laki
93	4	4	4	4	4	3	4	3	4	30	Perempuan
94	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37	Perempuan
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	Laki - laki
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	33	Laki - laki
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	Perempuan
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27	Laki - laki
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	Perempuan
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Perempuan
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	37	Laki - laki
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45	Perempuan
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	Perempuan
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	Laki - laki
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki - laki
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki - laki
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki - laki
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Perempuan
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Perempuan
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Perempuan
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	Laki - laki
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Perempuan
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Perempuan
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Laki - laki
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Perempuan
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56	Perempuan
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29	Perempuan
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Perempuan
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	18	Perempuan
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44	Perempuan
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Perempuan
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	Perempuan
126	4	4	4	4	4	4	3	4	3	51	Perempuan
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3	41	Perempuan

128	4	4	4	4	4	4	3	4	3	26	Perempuan
129	4	4	4	4	4	4	3	4	3	48	Perempuan
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48	Perempuan
131	4	4	4	4	4	4	3	4	3	36	Perempuan
132	4	4	4	4	4	4	3	4	3	43	Laki - laki
133	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57	Perempuan
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	Laki - laki
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54	Laki - laki
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	Perempuan
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3	26	Laki - laki
138	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20	Laki - laki
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Perempuan
140	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	Laki - laki
141	4	4	4	4	4	4	3	4	4	25	Laki - laki
142	4	4	4	4	4	4	3	4	3	28	Laki - laki
143	4	4	4	4	4	4	3	4	3	27	Perempuan
144	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	Perempuan
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan
146	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	Perempuan
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3	36	Laki - laki
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	Perempuan
149	4	4	4	4	4	4	3	3	4	43	Perempuan
150	4	4	4	4	4	4	3	3	3	26	Perempuan
151	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	Perempuan
152	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60	Perempuan
153	4	4	4	4	4	4	4	3	4	52	Laki - laki
154	4	4	4	4	4	4	3	3	3	29	Perempuan
155	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44	Perempuan
156	4	4	4	4	4	4	3	4	3	52	Laki - laki
157	4	4	4	4	4	4	3	4	4	44	Laki - laki
158	4	4	4	4	4	4	3	4	4	37	Perempuan
159	4	4	4	4	4	4	3	4	4	32	Perempuan
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Perempuan
161	4	4	4	4	4	4	3	4	3	31	Laki - laki
162	4	4	4	4	4	4	3	3	3	26	Perempuan
163	4	3	4	4	4	4	3	3	4	44	Perempuan
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51	Perempuan
165	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	Laki - laki
166	4	4	4	4	4	4	3	4	4	28	Laki - laki
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42	Perempuan
168	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	Perempuan
169	4	4	4	4	4	4	3	4	3	36	Perempuan
170	4	4	4	4	4	4	3	4	3	27	Perempuan
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Perempuan
172	4	4	4	4	3	4	3	3	4	42	Perempuan
173	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	Laki - laki
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	Perempuan
175	4	4	4	4	4	4	3	4	4	29	Laki - laki
176	4	4	4	4	4	4	3	4	4	26	Perempuan
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	Perempuan
178	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	Perempuan
179	4	4	4	4	4	4	3	4	3	51	Perempuan
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Perempuan
181	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	Perempuan
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	Laki - laki
183	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	Perempuan
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	Laki - laki
185	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	Laki - laki
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Laki - laki
187	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	Perempuan
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Perempuan
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	Perempuan
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Laki - laki
191	3	4	4	4	4	4	4	4	3	26	Laki - laki
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Laki - laki
193	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	Laki - laki
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Perempuan
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Laki - laki

196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Laki - laki
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan
198	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54	Laki - laki
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	Laki - laki
200	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	Laki - laki
201	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65	Laki - laki
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	Laki - laki
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Laki - laki
204	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24	Laki - laki
205	4	3	4	4	4	3	4	4	3	44	Laki - laki
206	4	4	4	4	4	3	4	4	3	24	Laki - laki
207	3	4	4	4	3	3	4	4	4	34	Laki - laki
208	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	Laki - laki
209	4	4	4	4	4	3	4	4	3	30	Perempuan
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Laki - laki
211	4	4	4	4	4	3	4	4	3	36	Laki - laki
212	4	4	4	4	4	3	4	4	3	35	Laki - laki
213	4	4	4	4	4	3	4	4	3	26	Laki - laki
214	4	4	4	4	4	3	4	4	3	27	Laki - laki
215	4	4	4	4	4	4	4	4	3	27	Laki - laki
216	4	4	4	4	4	3	4	4	3	25	Laki - laki
217	4	4	4	4	4	3	4	4	4	27	Perempuan
218	4	4	4	4	3	4	4	4	4	25	Perempuan
219	4	4	4	4	3	4	4	4	4	25	Perempuan
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Laki - laki
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Laki - laki
222	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Laki - laki
224	4	4	4	4	4	3	4	4	3	54	Laki - laki
225	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42	Perempuan
226	4	4	4	4	4	4	4	3	4	37	Laki - laki
227	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	Laki - laki
228	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60	Perempuan
229	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60	Perempuan
230	3	4	4	4	4	4	4	3	3	50	Perempuan
231	4	4	4	4	3	4	4	4	3	55	Perempuan
232	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53	Perempuan
233	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Perempuan
234	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	Perempuan
235	3	4	4	4	4	3	4	4	4	22	Perempuan
236	4	4	4	4	4	3	3	3	4	18	Perempuan
237	4	4	4	4	3	4	4	3	4	29	Perempuan
238	4	4	4	4	4	3	4	3	4	21	Perempuan
239	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	Perempuan
240	4	4	4	4	4	3	4	4	4	24	Perempuan
241	4	4	4	4	4	3	3	3	4	56	Perempuan
242	4	4	4	4	4	4	4	3	3	23	Perempuan
243	4	4	4	4	4	3	4	4	4	36	Laki - laki
244	4	4	4	4	4	3	4	4	3	29	Laki - laki
245	3	3	4	4	3	3	4	3	4	18	Perempuan
246	4	4	4	4	4	4	3	3	4	18	Perempuan
247	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60	Perempuan
248	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	Perempuan
249	4	4	4	4	4	4	4	3	3	24	Perempuan
250	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	Perempuan
251	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	Laki - laki
252	4	4	4	4	4	4	4	3	4	25	Perempuan
253	4	4	4	4	4	4	4	3	3	22	Perempuan
254	4	4	4	4	4	4	4	3	4	22	Laki - laki
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Laki - laki
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Laki - laki
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Laki - laki
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Perempuan
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Perempuan
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	Laki - laki
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Perempuan
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Laki - laki

264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Laki - laki
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
270	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
271	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
272	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Perempuan
274	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
275	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
276	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
277	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Perempuan
278	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Perempuan
279	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
280	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Perempuan
281	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
282	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Laki - laki
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Perempuan
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Laki - laki
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Laki - laki
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
287	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Laki - laki
288	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Laki - laki
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
290	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Laki - laki
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Laki - laki
292	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Laki - laki
293	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Perempuan
294	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Perempuan
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perempuan
296	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Perempuan
297	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Laki - laki
298	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Perempuan
299	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Perempuan
300	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Perempuan
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit	1194	1197	1200	1200	1191	1124	1109	1082	1044		
Total yang terisi	300	300	300	300	300	300	300	300	300		
NRR/Unsur	3.98	3.99	4.00	4.00	3.97	3.75	3.70	3.61	3.48		
NRR Tertimbang/Unsur	0.43	0.43	0.44	0.44	0.43	0.41	0.4	0.39	0.38		
IKM Unit Pelayanan	10.75	10.75	11	11	10.75	10.25	10	9.75	9.5		
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,75										
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	93,75										

LAMPIRAN
Publikasi Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan Periode Semester 1 Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN
SEMESTER 1 TAHUN 2024

NILAI IKM
93,75
Kategori "A" (SANGAT BAIK)

NAMA PELAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 300 orang
JENIS KELAMIN : L= 136 orang
P= 164 orang

KELOMPOK UMUR :

Usia 15-25 Tahun	Usia 26-35 Tahun
294	2
Usia 36-50 Tahun	**Usia 51-60 Tahun**
3	1

Periode Survei = 02 Januari s/d 30 Juni 2024

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