LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENDIDIKAN & KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN TAHUN 2025
(TRIWULAN I)

DI SUSUN OLEH:

DINAS PENDIDIKAN & KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Pasuruan Tahun 2025 ini dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini merupakan salah satu wujud komitmen Pemerintah Kota Pasuruan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi dan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan utama survei ini adalah untuk memberikan gambaran objektif tentang kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, mendorong inovasi pelayanan, dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, termasuk perangkat daerah, unit penyelenggara pelayanan publik, serta masyarakat yang telah berpartisipasi aktif sebagai responden. Hasil dari survei ini diharapkan menjadi panduan bagi seluruh perangkat daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Pasuruan. Segala masukan dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Pasuruan, 27 Maret 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

LUCKY DANARDONO,AP.MM
Pembina Utama Muda
NIP.19751029 199414 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA PASURUAN
TAHUN 2025

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akun tabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pasuruan, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kota Pasuruan mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kota Pasuruan Nomor 000.8.3.4/263/423.033/2025 perihal pelaksanaan dan pelaporan SKM, serta mengingatkan seluruh mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, yang telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM DINAS PENDIDIKAN & KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN PER-TAHUN

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kota Pasuruan	Tahun 2025 (triwulan)	88,06	87,35	85,07	98,52	87,20	87,89	87,26	97,31	82,75	88,77	A (Sangat Baik)	1338	SKM Online	-Persyaratan (U1); - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);	Melaksanakan pelatihan Service Excellence	100%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**								IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
2	Dinas Pendidkan dan Kebudayaan	Tahun 2024	83,23	82,33	89,84	82,93	84,26	85,76	95,25	83,41	84,77	A (Sangat Baik)	1331	Manual	-Persyaratan (U1); - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);	Melaksanakan pelatihan Service Excellence	100%
3	Dinas Pendidkan dan Kebudayaan	Tahunan 2023 Semester 1	IKM SEMESTER 1 / 2023 									A (Baik)	200	Manual	(U2) kemudahan prosedur (U3)Ketepatan pelaksaan (U5)kepastian Produk (U8) Penanganan Pengaduan U9) Sarana Prasarana	1. Memaksimalkan fungsi anjungan Informatif, 2. menyiapkan petugas dimasing masing bidang 3. mendorong kerja saa dengan kemenag	100%

		Tahunan 2023 Semester 2	IKM SEMESTER 2 / 2023  								A (Sang at Baik)	248	Manual	-Prilaku Pelaksan (U7); - Penanganan Pengaduan (U8);sarana Dan prasarana (U9)	Melaksanakan pelatihan Service Excellence	100%	
4	Dinas Pendidk an dan Kebuda yaan	Tahunan 2022 Semester	79,5	80	74,75	84,5	80,75	79,25	81,5	78,25	80,20			A (Baik)	200	Manual	(U2) kemudahan prosedur (U3)Ketepata n pelaksaan (U5)kepastian Produk (U8) Penanganan Pengaduan U9) Sarana Prasarana	1. Memaksimalkan fungsi anjungan Informatif, 2. menyiapkan petugas dimasing masing bidang 3. mendorong kerja saa dengan kemenag	100%	
5	Dinas Pendidk an dan Kebuda yaan	Tahunan 2021 Semester 1	IKM TAHUN 2021  								A (Baik)	160	Manual	(U2) kemudahan prosedur (U3)Ketepata n pelaksaan (U5)kepastian Produk (U8) Penanganan Pengaduan U9) Sarana Prasarana	1. Memaksimalkan fungsi anjungan Informatif, 2. menyiapkan petugas dimasing masing bidang 3. mendorong kerja saa dengan kemenag	100%	

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Dinas Pendidikan Kota Pasuruan Kota Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024# Tahun 2024-2025 ada penurunan Nilai IKM.

Adanya perhitungan IKM di tahun 2025, yang seharusnya (*Per-Semester*) 6 Bulan sekali, Kini menjadi *Triwulan*.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama *TRIWULAN* mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 90 Nilai IKM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, Mlai Tahun 2021-2025 telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh Hasil yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Pasuruan, 27 Maret 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



LUCKY DANARDONO,AP.MM
Pembina Utama Muda
NIP.19751029 199414 1 001

LAMPIRAN

Bukti Dukung Publikasi IKM

No	Nama UPP	Link Publikasi IKM
1	Dinas Pendidkan dan Kebudayaan	https://dikbud.pasuruankota.go.id/