LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN TAHUN 2026

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

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026

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.Survai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pendidikan yang di selenggarakan oleh Dinas Pendidika dan Kebudayaan Kota Pasuruan terhadap pelayanan publik yang ada 9 jenis pelayanan di MMP yang dilaksanakan setiap triwulan atau 4 kali dalam setahun

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 dan Kebudayaan 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 triwulan I Tahun 2026.
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 Maret 2026. Sasaran survey yakni pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta pelayanan kepada masyarakat lainnya yang dilaksanakan oleh bidang Pendidikan Kota Pasuruan.

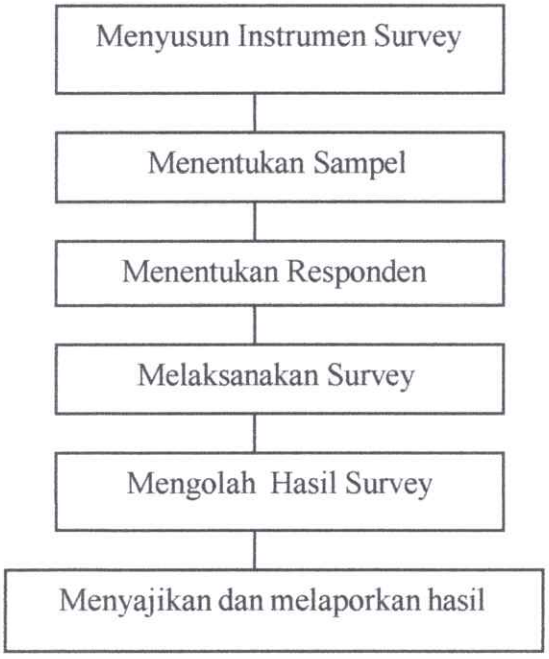
Kegiatan survei yang dilaksanakan terdiri dari 3 tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil survei. Adapun rincian kegiatannya adalah sebagai berikut :

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 aplikasi SAMBELAN Link: (https://skm.pasuruankota.go.id/survey/5b970252-819a-471b-83a1-8e17d18bacfa) 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), Pendidikan terakhir, Pekerjaan dan Jenis Layanan
   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 (Sangat Sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
2. Diberi nilai 2 (Sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
3. Diberi nilai 3 (Kurang Sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
4. Diberi nilai 4 (Tidak Sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya berbelit - belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak 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 Maret 2026. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 206 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://skm.pasuruankota.go.id Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dengan jumlah responden sebanyak 206. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari s.d Maret 2026

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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak 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 triwulan I tahun 2026, dilaksanakan sesuai jadwal berikut :

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan			
		Januari	Februari	Maret	[redacted]
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 31 Maret 2026. Total responden yang mengisi kuisioner didapatkan sebanyak 206 responden. Dari keseluruhan kuisioner (206 kuisioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang lebih terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Data Kuisioner

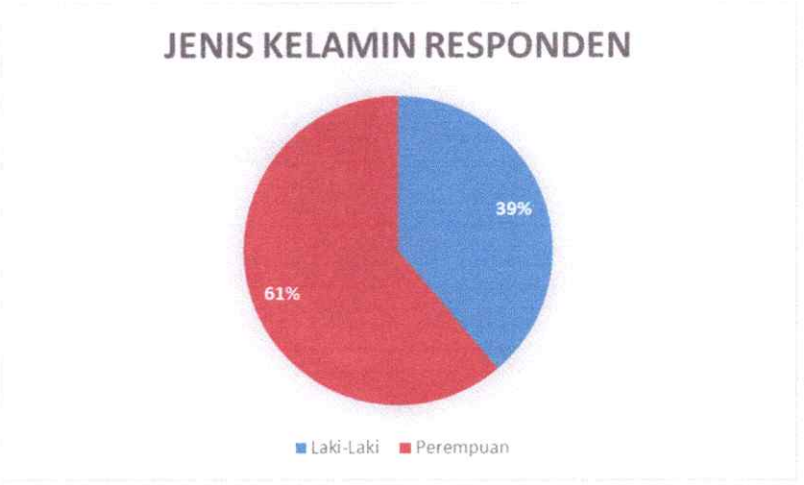
Pengukuran kepuasan masyarakat diambil dengan menggunakan aplikasi SAMBELAN, hasil tabulasi data hasil survai kepuasan kepada 206 responden yang secara lengkap di sampaikan dalam lampiran sebagai bagian dari laporan ini.

2. Hasil Survei Kepuasan

2.1 Karakteristik Responden

a) Jenis kelamin

Dari 206 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, sebanyak 126 orang dan sisanya laki-laki sebanyak 80 orang

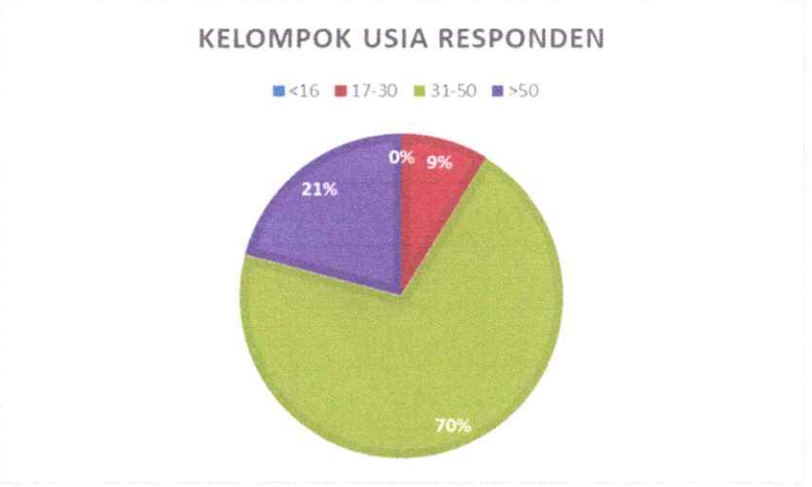


Gambar 1 Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden
Sumber Data : Aplikasi SAMBELAN periode Januari s.d Maret 2026

b) Data Usia

Dari 206 responden, didapatkan jumlah responden sesuai kelompok sebagai berikut :

a. Usia < 16 Tahun sebanyak 0 orang (0%)
b. Usia 17-30 Tahun sebanyak 18 orang (9%)
c. Usia 31-50 Tahun sebanyak 145 orang (70%)
d. Usia > 50 Tahun sebanyak 43 orang (21%)



Gambar 2 Grafik Persentase Kelompok Usia Responden
Sumber Data : Aplikasi SAMBELAN periode Januari s.d Maret 2026

2.2 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat dari data excel yang diambil dari aplikasi SAMBELAN (https://skm.pasuruankota.go.id/survey)

Nilai/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	730	744	778	823	739	735	787	726	824
NRR/Unsur	3.54	3.61	3.78	4.00	3.59	3.57	3.82	3.52	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
NRR IKM	3,71								
Nilai IKM	**92,85** (Kategori A atau Sangat Baik)								

terhadap 206 responden, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat

Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan setelah dikonversi adalah **92,85 %** yang artinya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan triwulan I tahun 2026 memiliki mutu pelayanan **"A"** dan mempunyai kinerja unit pelayanan **"Sangat Baik".**



Gambar 3 Grafik nilai Rata-Rata per Unsur SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan TW I Tahun 2026

Sumber Data : Aplikasi SAMBELAN periode Januari s.d Maret 2026

Dari Grafik di atas maka dapat dilihat bahwa secara berturut-turut dari rata-rata tertinggi (yang paling baik) ke rata-rata terendah nilai setiap unsur pertanyaan dalam instrumen survai kepeuasan masyarakat terhadap 206 responden pada triwulan I periode Januari s.d Maret Tahun 2026

3. Pembahasan/Analisis Hasil Survei Kepuasan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan masyarakat periode triwulan I Tahun 2026 yang disajikan di atas, dapat dilakukan analisis sebagai berikut :

Dari 9 unsur pelayanan, 5 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi, yaitu :

1) Unsur Pelayanan "Penanganan Pengaduan" sebanyak 824 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 4,00 yang artinya kategori A atau sangat baik.
2) Unsur Pelayanan "Biaya/ Tarif Pelayanan" sebanyak 823 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 4,00 yang artinya kategori A atau sangat baik.
3) Unsur Pelayanan" Perilaku Pelaksana" sebanyak 787 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,82meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik.
4) Unsur pelayanan "Waktu Penyelesaian" sebanyak 778 dengan nilai rata- rata unsur tersebut 3,78 yang artinya kategori A atau sangat baik.
5) Unsur pelayanan "Sistem, Mekanisme dan Prosedur" sebanyak 744 dengan nilai rata- rata unsur tersebut 3,61 yang artinya kategori A atau sangat baik.

Sementara itu, 4 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu :

1) unsur pelayanan "Produk Pelayanan" sebanyak 739 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,59 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik.
2) Unsur Pelayanan "Kopetensi Pelaksana" sebanyak 735 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,57 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik
3) Unsur pelayanan "Persyaratan Pelayanan" sebanyak 730 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,54 yang artinya kategori A atau sangat baik.
4) Unsur Pelayanan" Sarana dan Prasarana" sebanyak 726 dengan nilai rata-rata unsur tersebut 3,52 meskipun masih terkategorikan A atau sangat baik.

Keempat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah tersebut merupakan area pioritas unsur pelayan yang perlu di lakukan peningkatan/ upaya perbaikan pada periode selanjutnya agar seluruh unsur pelayanan mempunyai kualitas pelayanan yang lebih optimal dan berkualiats

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mendapat nilai IKM triwulan I tahun 2026 sebanyak 92,85 % dengan kategori mutu pelayanan "A" dan mempunyai kinerja unit pelayanan "sangat baik". Hal ini menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada triwulan I tahun 2026 telah mencapai target dari target minimal nilai IKM 3,67% (kategori A atau sangat Baik)

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Secara umum kuwalitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dipersipkan sangat baik oleh masyarakat penggunanya. Nilai survey Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan periode triwulan I tahun 2026 yaitu 92,85 % 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. Melakukan Sosialisasi secara berkala baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak/ elektronik yang ada di suluruh unit pelayanan publik tentang persyaratan, mekanisme dan prosedur pelayanan
2. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala melalui pengawasan internal tentang kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan

E. PENUTUP

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2026 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, 31 Maret 2026

Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Kota Pasuruan

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

LAMPIRAN

No	Nilai Unsur Pelayanan									Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	PUJI SAMIASIH	Perempuan	44
2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	PRIYO UTOMO, S.Pd	Laki-laki	45
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	MUHAMMAD TAUFIQ	Laki-laki	37
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	SAMSUL ARIFIN, S.Kom	Laki-laki	44
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	WAHYU HARIYONO, S.Kom	Laki-laki	38
6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	DIAN RACHMAWATI, S.Pd	Perempuan	32
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	DINA APRIL SUSANTI, S.Pd	Perempuan	47
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	LAILATUZ ZAHROH, S.Pd	Perempuan	48
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	MAKHRUS SIDDIQ., M.Pd.I	Laki-laki	53
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	MUHAMMAD HASYIM, S.Pd.I	Laki-laki	43
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	MAS'UD, S.Pd.I	Laki-laki	44
12	4	3	4	4	4	3	4	3	4	CHOIRI, S.Pd	Laki-laki	48
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	AGUSTIN NUR HIDAYATI, S.Psi	Perempuan	41
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	WAHYU SULISTIYARINI, S.Kom	Perempuan	43
15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	FATHUR ROHMAN, S.Pd	Laki-laki	60
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	ENDANG SURYANI, S.Pd	Perempuan	46
17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Ria Leofiningtyas, S.Pd	Perempuan	45
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Yenny Arie Dharmayanti, S.Pd	Perempuan	45
19	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Erwin Alfino Irawansyah, S.Pd	Laki-laki	35
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Daniel Fahmi Ramadhan, S.Pd	Laki-laki	34
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Roni Nurindah Eka Soleh Firgiarta, S.Pd	Laki-laki	38
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Meirina Wibawani, S.Pd	Perempuan	31
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Mafulla, S.Pd	Perempuan	48
24	4	3	4	4	4	3	4	3	4	Nanis Tri Iswari	Perempuan	58
25	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Tokoh Juliyanto, S.Pd	Laki-laki	45
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Siti Alsyah, S.Pd.SD	Perempuan	50
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4	AKHMAD SAMSUDIN, S.Kom	Laki-laki	38
28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	KARIYANTO, S.Pd	Laki-laki	56
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	ILHAM WAHYU ROMADHON, S.Pd	Laki-laki	31
30	3	3	4	4	4	4	4	3	4	FATKHUL ALIM, S.Pd.I	Laki-laki	36
31	3	4	4	4	4	3	3	3	4	SUKISWO, S.Sn	Laki-laki	56
32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	WULAN ARIS CAHYUNI, ST	Perempuan	42
33	4	3	4	4	4	3	3	3	4	MUCHAMAD CHAFID, S.Pd	Laki-laki	56
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	EGADINTA PRAMUDYA JATAYU, S.Pd	Perempuan	34
35	3	3	3	4	4	3	4	4	4	CAHYO KURNIANTO, S.Pd	Laki-laki	32
36	4	4	4	4	3	3	3	3	4	AKHDAR WICAKSONO, S.Pd.SD	Laki-laki	48
37	4	3	4	4	3	3	4	4	4	MISNAN KASMAN, S.Pd	Laki-laki	58
38	4	3	4	4	3	3	4	4	4	MISNAN KASMAN, S.Pd	Laki-laki	58
39	3	3	3	4	4	4	4	3	4	TRI YULIANAH, S.Pd	Perempuan	47
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4	RUSTINAH, S.Pd.I	Perempuan	50
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4	HAMIDAH, S.E	Perempuan	48
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	MIFTACHUL CHOIRONI, S.Pd.I	Laki-laki	38
43	3	3	4	4	4	3	4	3	4	SAIFATUL SANTI SALMIAH, S.Pd	Perempuan	44
44	3	4	4	4	4	3	4	4	4	SINTA HANDAYANI, S.Pd	Perempuan	39
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	ARI MULYANI,.S.Pd	Perempuan	47

46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	CATRUR AGUNG SUDRAJAD, S.Pd.I	Laki-laki	37
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	AIRIN NANI NURCAYANI, S.Pd	Perempuan	46
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	ARI EKA MURTININGRUM, S.Pd.SD	Perempuan	42
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	SITI KHOIRIYAH, S.Pd	Perempuan	43
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	LINARMIATI	Perempuan	40
51	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Krisbianto, S.Pd	Laki-laki	45
52	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Eva Dyah Mukharomy, S.Pd	Perempuan	46
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Siti Kholifah, S.Pd.SD	Perempuan	44
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	MILYANI, S.Pd	Perempuan	48
55	4	4	3	4	4	4	3	4	4	FITHROTUL MUHIMMAH, S.Pd.I	Perempuan	39
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	RIZA SURAYA MAHARANI, S.Pd.SD	Perempuan	40
57	4	4	4	4	3	3	3	3	4	DWIYANTI ERVINNINGSIH, S.Pd	Perempuan	42
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4	RINA LESTARI, S.Pd	Perempuan	41
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	DEWI CAHYA KURNIAWATI, S.Pd	Perempuan	36
60	4	3	4	4	3	4	4	4	4	MUHAMMAD NOR HASAN, S.Pd	Laki-laki	31
61	3	3	4	4	4	4	3	3	4	UJANG SUTRISNO, S.Pd.SD	Laki-laki	42
62	4	4	4	4	3	4	4	3	4	FAJAR SETIAWAN, S.Pd	Laki-laki	47
63	3	4	3	4	4	3	4	3	4	SITI CHAIYUN FA'IDAH, M.Pd	Perempuan	48
64	4	4	4	4	3	3	4	3	4	TUTIE ISMOYOWATI, S.Pd	Perempuan	53
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	RODIATUL MUNAWAROH, S.Pd.SD	Perempuan	49
66	3	4	4	4	3	4	4	3	4	ABDUL RAKHMAN, S.Pd.SD	Laki-laki	50
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4	ABDUL LATIF, S.Pd	Laki-laki	42
68	4	4	4	4	3	3	4	3	4	EBIT IRAWATI, S.Pd	Perempuan	43
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	KUN NURUL ALIYAH, S.Pd	Perempuan	46
70	4	3	4	4	4	3	3	3	4	DIAH INDRAWATI, S.Pd	Perempuan	40
71	3	3	4	4	4	3	4	4	4	NINA LESTARI, S.Pd	Perempuan	44
72	4	3	4	4	4	4	3	4	4	LAILATUL MAHFIROH, S.Pd.SD	Perempuan	48
73	3	4	4	4	3	3	4	4	4	MOHAMMAD KHOIRUL M., S.Pd.I	Laki-laki	43
74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	SUINDRA BELLA KUSUMA W., S.Pd	Perempuan	31
75	4	4	3	4	4	3	4	3	4	ABDUL HAMID, S.Pd	Laki-laki	58
76	3	4	4	4	4	3	4	3	4	DIDIK SANTOSO, S.Pd	Laki-laki	56
77	3	4	4	4	3	3	4	3	4	AKHMAD FAIQ FAHMI, S.Pd	Laki-laki	45
78	3	3	4	4	4	4	4	3	4	NANING WAHYUNI, S.Pd	Perempuan	47
79	4	4	4	4	3	4	4	3	4	KENANG AMMIRRIL MUKMINNIN, S.Pd	Laki-laki	42
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	ANISAH ILMYAH, S.Pd	Perempuan	41
81	4	3	4	4	4	3	4	4	4	HUZAIMI, S.Ag. M.Pd	Laki-laki	58
82	3	4	4	4	3	4	4	3	4	DENNI KURNIAWAN, S.Pd.SD	Laki-laki	43
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	SUGIONO	Laki-laki	50
84	3	4	4	4	4	3	4	3	4	RAFIQ AINUN ZAFIR	Laki-laki	20
85	3	3	4	4	4	3	3	3	4	MOKHAMMAD ARDIAN F., S.Pd	Laki-laki	36
86	3	4	4	4	3	4	4	3	4	SAIFUL MUNIR, S.Pd	Laki-laki	33
87	3	4	4	4	4	3	4	3	4	KHOLILAH, S.Ag	Perempuan	51
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	NUNUNG TRIANAWATI, S.Pd	Perempuan	58
89	4	3	4	4	4	3	4	4	4	NURI HELMI, S.Pd.SD	Perempuan	42
90	3	4	4	4	4	3	4	4	4	RISTA SETYAHATINI, S.Pd	Perempuan	33
91	4	4	4	4	3	3	4	3	4	KHOIROTUL ULA, S.Pd	Perempuan	55
92	3	3	4	4	4	4	4	3	4	VERA YUNITA MARDIANINGTIAS, S.Pd	Perempuan	48
93	3	4	4	4	3	3	4	4	4	KHAMILA H, S.Pd.SD	Perempuan	50
94	3	3	4	4	4	3	4	4	4	INDAH ISMUDIARTI, S.Pd	Perempuan	46
95	4	3	4	4	3	4	4	3	4	VITA AGUSTINA, S.Pd	Perempuan	41

96	3	4	4	4	4	3	3	4	4	MUHAMMAD DAWAM MAHMUDI, S.Pd	Laki-laki	41
97	3	4	4	4	4	3	4	4	4	KHURIN'IN, S.Pd.I	Perempuan	52
98	3	3	4	4	4	3	4	4	4	ISMINDARI PRATIWI, S.Pd	Perempuan	46
99	4	3	4	4	3	4	4	3	4	ESTI EKA CAHYANI, S.E	Perempuan	49
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Drs. MOH. ALI HIDAYAT	Laki-laki	60
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	KHUMAIROH, S.Pd	Perempuan	42
102	4	3	4	4	3	4	4	3	4	NOVI EKA RINI SUGENO, S.Psi	Perempuan	47
103	3	4	4	4	4	3	4	4	4	LULUK HANIFAH, S.Pd.SD	Perempuan	50
104	3	3	4	4	4	4	4	3	4	RUDI BINTORO, S.Pd	Laki-laki	56
105	4	4	3	4	4	4	4	3	4	MOCH. MULYODIANTO, S.Pd.I	Laki-laki	38
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4	ACHMAD SURYANTO, S.Pd	Laki-laki	39
107	3	3	4	4	4	4	4	3	4	MOCHAMAD IMAM SAFFI, S.Pd	Laki-laki	42
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	RIBUT SULICHATI, S.Si	Perempuan	46
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4	LUWIH SUNARSIH, S.Pd	Perempuan	42
110	4	4	4	4	4	3	3	3	4	SEPTIKA DWI NASTITI, S.Pd	Perempuan	31
111	3	3	4	4	3	4	4	3	4	AMERIA PUSPITASARI, S.Pd	Perempuan	33
112	4	4	4	4	3	3	3	3	4	BAHTIRIS SHOBIH, S.Pd.I	Perempuan	36
113	4	4	3	4	4	4	4	3	4	MALICHA, S.Pd	Perempuan	56
114	3	4	4	4	4	3	4	3	4	CANDRA PRATIWI SETYA K., S.Pd.SD	Perempuan	40
115	3	4	4	4	4	3	4	4	4	NUR FADIA, S.Pd	Perempuan	42
116	4	4	3	4	3	4	4	3	4	ENDAH MARDIANAH, S.Pd	Perempuan	51
117	3	4	4	4	4	3	4	4	4	BADRIYAH, S.Pd.SD	Perempuan	53
118	3	4	4	4	3	4	4	4	4	PUJI RAHAYU	Perempuan	42
119	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Dra. LINAMIK	Perempuan	60
120	3	4	4	4	4	3	3	3	4	MOCH LUTFI, S.Pd	Laki-laki	32
121	4	4	4	4	3	4	4	3	4	MUHAMMAD CHOIRON, S.Pd	Laki-laki	41
122	4	4	4	4	3	4	4	3	4	ETY DWI ARINI, S.Pd	Perempuan	59
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4	NUR AINI, S.Pd	Perempuan	43
124	3	4	4	4	3	4	4	3	4	M. ROFI, S.Pd.I	Laki-laki	39
125	4	3	4	4	3	4	4	4	4	SURYANING TYAS, S.Pd	Perempuan	38
126	4	3	3	4	3	4	4	4	4	WIAN IKA ANGGRAINI, S.Pd.SD	Perempuan	51
127	3	3	4	4	4	4	4	3	4	MOKH. NURKOMARI, S.Pd	Laki-laki	41
128	3	3	4	4	4	4	4	3	4	MOKH. NURKOMARI, S.Pd	Laki-laki	41
129	4	4	4	4	3	3	3	3	4	NURSALIM, S.Pd	Laki-laki	45
130	4	4	4	4	3	4	4	4	4	KIPTIYAH FATIMATUS ZAHROH, S.Pd	Perempuan	32
131	4	4	4	4	3	3	4	4	4	HARID ERMAWATI, S.Pd	Perempuan	46
132	3	4	4	4	4	4	3	3	4	M. AKBAR ANUGERAH WIJAYA	Laki-laki	21
133	3	4	4	4	4	4	4	3	4	NUR ANISAH	Perempuan	43
134	3	3	4	4	4	4	4	3	4	SITI AMINAH, S.Pd	Perempuan	60
135	4	3	3	4	4	4	4	3	4	ADAM AKBAR TEGARIANSYAH	Laki-laki	22
136	3	4	4	4	3	3	4	3	4	REGINA CAELI	Perempuan	22
137	3	3	3	4	4	4	4	3	4	NARYO RAMADANI	Laki-laki	20
138	3	4	4	4	3	4	4	4	4	NURYATI, S.Pd	Perempuan	59
139	3	4	4	4	3	3	4	4	4	SANTIKO ARIOSENO, S.Pd	Laki-laki	34
140	4	4	3	4	4	3	4	4	4	MARINA SYARIFIRDIANTI, S.Pd	Perempuan	44
141	3	3	4	4	4	4	3	4	4	RETNO SUKMANINGRUM, S.Pd	Perempuan	42
142	4	4	4	4	3	3	4	4	4	HAMIDAH, M.Pd	Perempuan	58
143	4	4	3	4	4	3	4	3	4	SAODAH, S.Pd	Perempuan	56
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lintang Achmad Maulana	Laki-laki	30
145	3	3	3	4	4	4	4	4	4	ABDUL BASID, S.Pd	Laki-laki	34

146	4	4	3	4	4	4	3	3	4	FANDI AKHMAD, S.Pd	Laki-laki	37
147	4	3	4	4	3	4	4	4	4	IMAMALIN, S.Pd.I	Perempuan	36
148	3	3	3	4	4	4	4	4	4	ARIF ARDIANSYAH, S.Pd	Laki-laki	39
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4	KHUROTUL'AINI, S.Pd.SD	Perempuan	42
150	4	4	4	4	3	3	4	3	4	MASITA, S.Pd.SD	Perempuan	42
151	4	3	3	4	4	3	3	3	4	FITRI MAIZATUL MAULUDIYAH, S.Pd	Perempuan	30
152	4	4	4	4	3	3	4	3	4	NURUL WIJAYANTI, S.Pd	Perempuan	32
153	4	3	3	4	4	3	3	4	4	YUSUF ARIF, S.Pd	Laki-laki	38
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DWI AJENG FEBRINA	Perempuan	28
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu Sulistiyarini, S.Kom	Perempuan	42
156	4	4	4	4	3	3	3	3	4	SYAIFUL ANWAR	Laki-laki	19
157	4	4	4	4	4	4	4	3	4	RIFQI HAYDAR AMRI AHMAD	Laki-laki	18
158	3	3	3	4	4	4	4	4	4	MUKHAMMAD IZZUL ISLAM	Laki-laki	20
159	3	4	3	4	4	4	4	3	4	LILIN MARGI CAHYANINGTYAS, S.Pd	Perempuan	34
160	4	4	4	4	3	3	4	4	4	WINDA SILVIA FATIMAH, S.Pd	Perempuan	32
161	4	3	4	4	4	3	4	4	4	SHOLICHAH MILA WARDANI, S.Pd	Perempuan	30
162	3	3	3	4	4	4	4	4	4	ASRIYATI ROKHATIN, S.Pd	Perempuan	32
163	3	4	4	4	3	3	4	4	4	DJANIATI, S.Pd	Perempuan	58
164	3	4	4	4	4	3	4	3	4	FITRIA DWI YUNIAR, S.Pd.SD	Perempuan	41
165	3	3	3	4	4	4	4	4	4	AKHMAD SYAIKHU ABDULLOH, S.HI	Laki-laki	50
166	4	4	4	4	3	3	4	3	4	DEVI KUSMAYANTI, S.Pd.I	Perempuan	44
167	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Didik Santoso, S.pd.	Laki-laki	55
168	3	3	4	4	4	4	4	3	4	LUKMANATUL HIKMAH, A.Ma.Pd.SD	Perempuan	56
169	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SITI MUKAMALAH, S.Pd.I	Perempuan	57
170	4	4	4	4	3	4	3	3	4	MARIA ULFA, S.Pd.SD	Perempuan	41
171	4	4	3	4	3	4	4	4	4	AKHMAD ZAINURI, S.Pd	Laki-laki	46
172	3	4	4	4	3	3	4	4	4	HAINY FITRIYAH, S.Pd	Perempuan	41
173	3	3	4	4	4	4	4	3	4	SITI HANIK ROSYIDAH, S.Pd.I	Perempuan	55
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4	SRI NURYANI WAHYUNINGSIH	Perempuan	56
175	3	3	4	4	3	3	3	3	4	YULI WINANTI, S.Pd	Perempuan	45
176	4	4	3	4	4	4	3	4	4	LILIK TOYIBAH	Perempuan	41
177	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SITI CHALIMAH, S.Pd.SD	Perempuan	56
178	3	4	4	4	3	4	4	4	4	TJANDRA ARIJANI, S.Pd	Perempuan	55
179	3	4	4	4	4	4	4	3	4	MULYOHADI, S.Pd	Laki-laki	59
180	3	3	4	4	4	4	4	3	4	YUS SUMARLICHAH, S.Pd	Perempuan	56
181	3	4	4	4	4	4	4	4	4	MAMIEK FITRI ANITA, S.Pd	Perempuan	48
182	4	3	4	4	3	4	4	3	4	CUCU JUBAEDAH, S.Pd	Perempuan	56
183	4	4	3	4	4	3	4	4	4	SRI BUDI UTAMI, A.Ma.Pd.TK	Perempuan	57
184	3	4	4	4	3	3	4	4	4	MARSANDI, S.Pd., M.Or	Laki-laki	58
185	3	4	4	4	4	3	4	4	4	R. FARIDA RAHMAYANTI, S.Pd	Perempuan	35
186	4	3	4	4	3	4	4	4	4	FERNANDO KHOLIFATUS SHOLIKHIN	Laki-laki	19
187	3	4	4	4	3	3	4	4	4	FERNANDA KHOLIFATUS SHOLIKHIN	Laki-laki	19
188	4	4	3	4	4	4	4	3	4	MUHAMMAD DAFFA AL GHANY	Laki-laki	20
189	4	3	4	4	4	3	4	4	4	HASAN BISRI, S.Pd.I	Laki-laki	57
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarinah	Perempuan	49
191	4	3	3	4	4	4	4	4	4	MARLIANA, S.Pd	Perempuan	55
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarinah	Perempuan	49
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fauziah	Perempuan	44
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarinah	Perempuan	49
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarinah	Perempuan	49

196	4	3	4	4	4	3	4	4	4	ZAHRA TSANIA SANTOSA	Perempuan	19
197	3	3	4	4	4	4	4	3	4	RADITYA BIMA NUGRAHADI	Laki-laki	18
198	4	4	4	4	3	3	4	4	4	MUKHAMMAD BASID, S.Pd	Laki-laki	32
199	4	4	3	4	4	4	4	3	4	RATNA YULIYANTI, S.Pd	Perempuan	36
200	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SULISTYORINI, S.Pd	Perempuan	39
201	3	3	4	4	4	4	4	3	4	HARJO SEPUTRO, S.Si	Laki-laki	40
202	3	4	4	4	3	3	3	3	4	LILIK MAULUDIAH, S.Pd	Perempuan	38
203	3	3	4	4	3	4	4	4	4	MUKHAMAD YANUAR RIZKY, S.Pd	Laki-laki	31
204	3	3	4	4	4	4	4	4	4	MARIYATUL QIBTIYAH, S.Pd	Perempuan	35
205	4	3	4	4	4	4	4	3	4	NOVITA UJIANTY, S.Pd	Perempuan	33
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andrik Wijaya	Laki-laki	28
Nilai/Unsur	**730**	**744**	**778**	**823**	**739**	**735**	**787**	**726**	**824**			
NRR/Unsur	**3.54**	**3.61**	**3.78**	**4.00**	**3.59**	**3.57**	**3.82**	**3.52**	**4.00**			
IKM	**92.85**											

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat dari data excel yang diambil dari SAMBELAN yang sudah ter isi terhadap 206 responden, didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut :

Nilai/ Unsur Pelayanan	**U1**	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
Nilai/Unsur	730	744	778	823	739	735	787	726	824
NRR/Unsur	3,54	3,61	3,78	4	33,59	3,57	3,82	3.52	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
NRR IKM	3,71								
Nilai IKM	**92,85** (Kategori A atau Sangat Baik)								

Publikasi Nilai IKM

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan

Periode triwulan I Tahun 2026

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026

DATA RESPONDEN

JUMLAH	206 ORANG	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	80
	PEREMPUAN	126
USIA	<16	0
	17-30	18
	31-50	145
	>50	43

92,85

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN.
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMI

