



Dinas Pendidikan  
Kota Surabaya

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023



*Dinas Pendidikan  
Kota Surabaya*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, laporan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah terselesaikan dengan baik. Penyusunan SKM bagian upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Selanjutnya dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari sisi pelayananyang diberikan oleh masing-masing unit pelayanan maupun kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya secara umum. Hasil kegiatan ini digunakan sebagai masukan perbaikan layanan publik pada waktu mendatang. Penulis sudah berupaya optimal, namun jika ada kekurangan, mohon saran dan masukan perbaikannya dan tak lupa disampaikan terima kasih.

Surabaya, 31 Januari 2024

Kepala Dinas Pendidikan



**Ir. Yusuf Masruh, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP.196712241994121001

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	2
1.3 RUANG LINGKUP .....	2
1.4 MAKSUD DAN TUJUAN .....	4
1.5 DASAR HUKUM .....	4
<b>BAB 2. METODOLOGI .....</b>	<b>7</b>
2.1 METODE PENGUMPULAN DATA .....	7
2.1.1 PERIODE SURVEI .....	7
2.1.2 MENENTUKAN UKURAN SAMPEL .....	8
2.1.3 SURVEI DARING .....	8
2.1.4 PROPEROCESSING DATA HASIL SURVEI .....	11
2.1.5 VALIDASI MELALUI PANGGILAN SUARA .....	12
2.2 PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	12
<b>BAB 3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>23</b>
4.1 KESIMPULAN .....	23
4.2 SARAN DAN REKOMENDASI .....	23

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Pertanyaan Utama SKM dan Skor Jawabannya .....	10
<b>Tabel 2.2</b> Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan .....	13
<b>Tabel 3.1</b> Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023 .....	18

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Lembar Kuesioner SKM 2023 .....	10
<b>Gambar 3.1</b> IKM berdasarkan Jenis Layanan .....	14
<b>Gambar 3.2</b> Profil Pengguna Layanan di Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (A), Usia (B), dan Pendidikan (C) .....	15
<b>Gambar 3.3</b> Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan .....	19
<b>Gambar 3.4</b> Rata-rata Nilai Jawaban Berdasarkan Dinas Pendidikan .....	20
<b>Gambar 3.5</b> IKM Dinas Pendidikan Menurut Jenis Kelamin .....	21
<b>Gambar 3.6</b> IKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya Menurut Tingkat Pendidikan Responden .....	21
<b>Gambar 3.7</b> IKM Dinas Pendidikan Menurut Usia .....	22

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pertayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur - unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan. 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, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala

minimal 1 (satu) kali setahun. 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. Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui SKM atas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kualitas unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Surabaya merupakan tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan tuntutan masyarakat, namun tetap berdasarkan peraturan yang ada. Sehingga diperlukan penilaian secara berkala untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap pelayanan yang telah diberikan, guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan SKM ini dilakukan terbatas secara online melalui aplikasi dan dilaksanakan pada unit pelayanan Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Ruang lingkup SKM yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

### **1. Persyaratan**

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

## **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

## **3. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

## **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **9. Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **1.4 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 lingkup Pemerintah Kota Surabaya.

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.

#### **1.5 Dasar Hukum**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai

berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya

13. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

## BAB 2

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data pada suatu objek tertentu. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik.

##### 2.1.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Pelaksanaan survei Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada Tahun 2023 ini dilakukan di setiap bulan dengan target minimal responden 15 responden per bulannya. Dalam perhitungan SKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya tahun 2023 dilakukan pada bulan Januari - November 2023.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

### 2.1.2 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah sampel ditentukan menggunakan input jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di setiap tahunnya. Selanjutnya dihitung menggunakan metode *Sampling Morgan* dengan rumus sebagai berikut (Krejcie & Morgan, 1970):

$$n = \frac{\chi^2 \times N \times P \times Q}{d^2 \times (N - 1) + \chi^2 \times P \times Q}$$

dimana:

- $n$  = Jumlah sampel yang dibutuhkan.
- $\chi^2$  = Nilai tabel *chi-square* dengan derajat bebas 1.
- $N$  = Jumlah populasi.
- $P$  = Proporsi Populasi.
- $Q$  =  $1-P$
- $d$  = Tingkat akurasi.

### 2.1.3 Survei Daring

Lembar kuesioner SKM saat berlangsungnya survei dapat diakses secara dalam jaringan (*daring*) pada link <https://skm.surabaya.go.id/landing-page> seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.1. Di dalamnya memuat isian profil responden dan 9 pertanyaan utama yang dikembangkan dari 9 indikator utama sebagai bahan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

The screenshot shows a web form titled "PROFIL RESPONDEN" with a red header. Below the header, there is a question "Apakah anda ber-KTP surabaya?" with two radio button options: "KTP Surabaya" (selected) and "KTP Non Surabaya". The form contains several input fields and dropdown menus for personal and contact information:

- NIK: A text input field with a search icon.
- Nama Lengkap: A text input field.
- Pendidikan: A dropdown menu.
- Pekerjaan: A dropdown menu.
- Jenis Kelamin: A dropdown menu.
- Usia: A text input field with a red asterisk and "Contoh: 20".
- Alamat: A text input field.
- RT: A text input field.
- RW: A text input field.
- Kecamatan: A dropdown menu.
- Kelurahan: A dropdown menu.
- Nomor Telepon: A text input field with a red asterisk and "Contoh: 081234567890".
- Unit Layanan: A dropdown menu with a red asterisk and "Pilih atau Klikkan Nama Instansi".

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Apakah **persyaratan pelayanan** sesuai dengan jenis pelayanannya?



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah **prosedur pelayanan** mudah?



Sangat Mudah



Mudah



Kurang Mudah



Tidak Mudah

Apakah **waktu pelayanan** cepat?



Sangat Cepat



Cepat



Kurang Cepat



Tidak Cepat

Apakah terdapat **biaya** pelayanan?



Gratis



Bayar

Apakah **produk pelayanan** sesuai dengan hasil pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan?



Sangat Sesuai



Sesuai



Kurang Sesuai



Tidak Sesuai

Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi/kemampuan**?



Sangat Kompeten



Kompeten



Kurang Kompeten



Tidak Kompeten

**Gambar 2.1** Lembar Kuesioner SKM 2023

Lembar kuesioner pada gambar 2.1 menampilkan pertanyaan mengenai profil responden dan pertanyaan utama yang dijadikan sebagai variabel/input untuk menghitung IKM. Pertanyaan utama dan pilihan jawabannya serta konversi skornya ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 2.1** Pertanyaan Utama SKM dan Skor Jawabannya

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Prosedur	Apakah prosedur pelayanannya mudah?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Apakah waktu pelayanan cepat?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban			
			1	2	3	4
4	Biaya/Tarif	Apakah terdapat biaya pelayanan?				Gratis
		Apakah biaya/tarif pelayanan wajar?	Sangat Mahal	Mahal	Cukup mahal	Murah/Wajar
5	Hasil Pelayanan	Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil layanan yang tercantum dalam standar pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Petugas	Apakah petugas pelayanan mempunyai kompetensi/kemampuan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Perilaku Petugas	Apakah perilaku petugas pelayanan sopan dan ramah?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Sarana Prasarana	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
9	Pengaduan	Apakah terdapat penanganan pengaduan layanan?	Tidak Ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Semakin tinggi skor dari jawaban yang diberikan, semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 2.1.4 *Preprocessing* Data Hasil Survei

Data hasil survei memiliki kemungkinan ketidak validan cukup tinggi yang diakibatkan *human error* ataupun kesalahan sistem pencatat data isian responden. Hal tersebut juga berlaku pada hasil SKM di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kesalahan yang umum terjadi adalah responden mengisikan data lebih dari satu kali. Kesalahan lainnya adalah adanya indikasi responden memberikan isian atas dasar emosi. Kesalahan jenis ini dapat diidentifikasi dengan sebaran jawaban yang sama pada semua pertanyaan, dan jauh berbeda dengan isian mayoritas responden lainnya. Sehingga, apabila ditemukan kedua

jenis kesalahan tersebut, maka data akan dihapus dan tidak diikutkan dalam perhitungan IKM.

### 2.1.5 Validasi Melalui Panggilan Suara

Responden dari masing-masing unit pelayanan akan diambil dua orang secara acak untuk keperluan validasi data. Responden yang terpilih dihubungi melalui panggilan suara (telephone), dan diberikan pertanyaan seputar isian yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk menjamin kebenaran jawaban yang diberikan oleh responden.

## 2.2 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil SKM adalah input utama yang dapat digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adanya SKM mendorong masyarakat sebagai penerima layanan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Ruang lingkup SKM terdiri atas 9 unsur utama yang telah dijelaskan pada Sub-bab sebelumnya yang selanjutnya dikonversi menjadi 9 (sembilan) pertanyaan utama seperti yang ditampilkan pada tabel 2.1. Dari input hasil SKM, dapat dihitung nilai IKM berdasarkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang didapat dari jawaban responden. Dalam menghitung IKM, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk menghitung nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap IKM, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, sehingga diperoleh rumus sebagai berikut:

$$IKM = IKM_{Unit\ Pelayanan} \times 25,$$

Penyajian IKM tidak hanya dengan memaparkan nilai absolutnya saja, tetapi dapat pula menggunakan kategori berdasarkan kelompok klasifikasinya. Mutu dan kinerja unit pelayanan dapat diklasifikasikan berdasarkan nilai IKM-nya, dengan interval klasifikasi seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2** Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

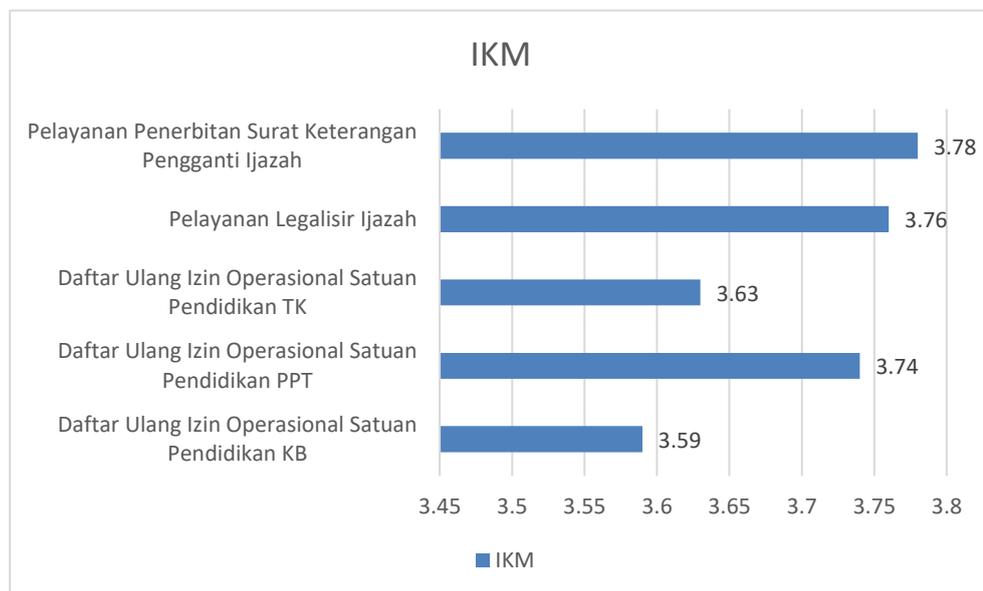
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PerMenPAN No. 14 Tahun 2017

### BAB 3

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

IKM Dinas Pendidikan merupakan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh unit pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang diambil pada layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Nilai IKM berada diantara 25 hingga 100 dan diklasifikasikan berdasarkan kategori kualitas pelayanan seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 2.2. Hasil SKM Dinas Pendidikan tahun 2023 diperoleh 872 responden dari 5 jenis layanan. Adapun nilai IKM yang diperoleh pada masing-masing layanan ditampilkan pada Gambar 3.1 berikut.

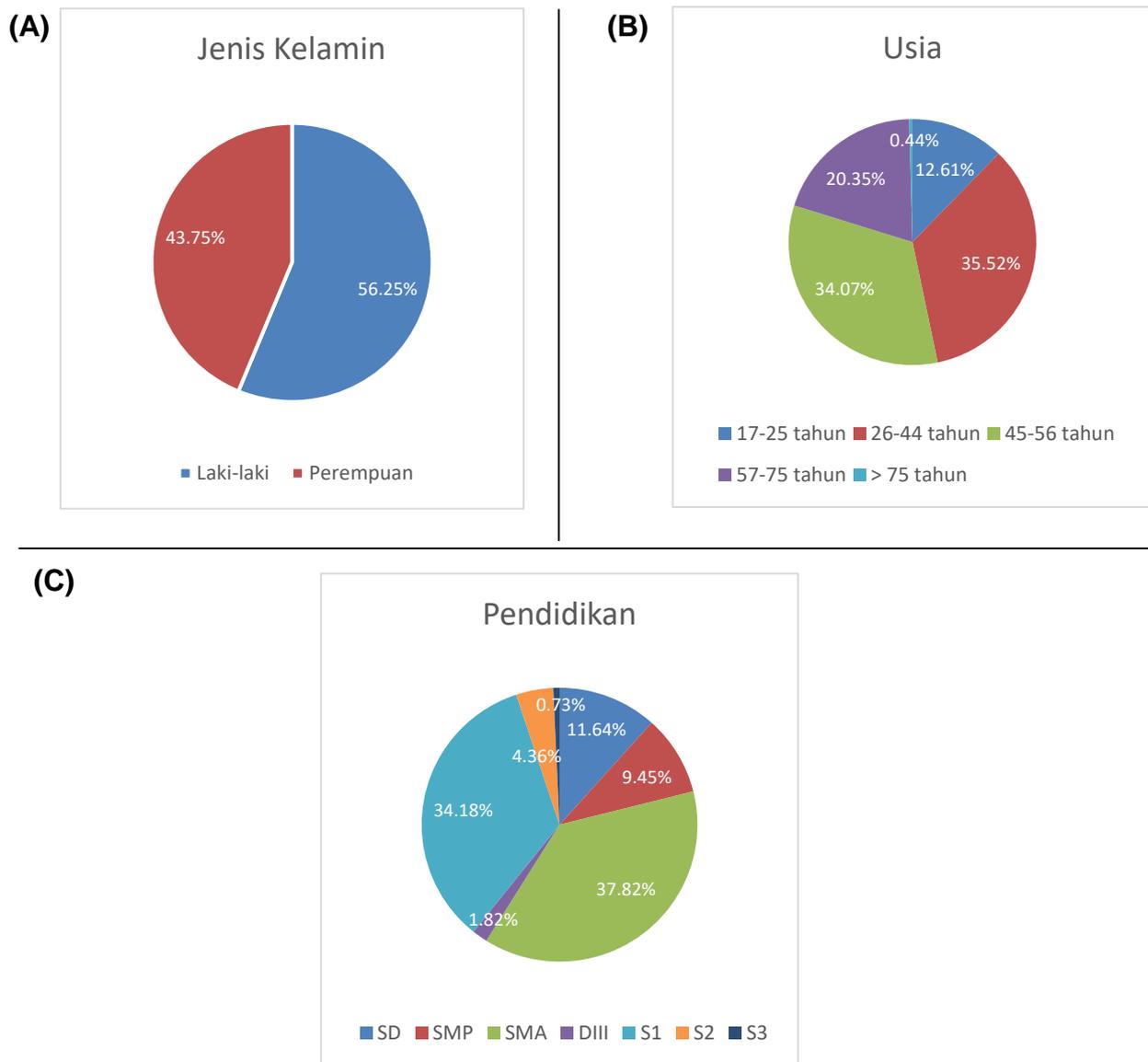


Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

**Gambar 3.1**

**Gambar 3.1** IKM berdasarkan Jenis Layanan

Diagram pada Gambar 3.1 menunjukkan nilai IKM yang diperoleh pada masing-masing layanan. Nilai IKM yang tertinggi terdapat pada pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan nilai 3,78. Dan sesuai dengan Tabel 2.2, layanan tersebut memiliki mutu pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**. Profil pengguna layanan dari hasil SKM tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 3.2



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

**Gambar 3.2** Profil Pengguna Layanan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (A), Usia (B), dan Pendidikan (C)

### 1. Karakteristik responden berdasarkan gender

Gambaran karakteristik responden SKM berdasarkan **gender** ditunjukkan oleh Gambar 3.2(A). Responden SKM Dinas Pendidikan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 56,25% sedangkan sisanya, yaitu hampir setengahnya atau 43,75% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel sementara perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara. Dengan demikian, laki-laki mempunyai persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman, 2006).

### 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Pada Gambar 3.2 (B) menunjukkan bahwa berdasarkan usia, responden SKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya tahun 2023 ini didominasi oleh responden berusia produktif. Sebagian besar atau 35,52% responden berada pada usia 26-44 tahun. Selanjutnya, 12,61% responden berada pada usia 17-25 tahun, dan sebagian kecil atau 0,44% responden berusia di atas 75 tahun. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan oleh SKM dimungkinkan sudah mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan latar belakang pendidikan, responden SKM Dinas Pendidikan didominasi oleh responden dengan pendidikan SMA sebesar 37,82%. Responden dengan tamatan tinggi (Diploma, Sarjana, dan Pascasarjana) dengan persentase mencapai 1,82% untuk diploma I/II/III,

34,18% untuk Diploma IV/ Sarjana S1 dan 4,36% untuk S2 dan 0,73% untuk S3. Responden berpendidikan SD sebanyak 11,64%; SMP sebesar 9,45%. Pada analisis hasil SKM Kota Surabaya ini analisa IKM berdasarkan pendidikan dikelompokkan menjadi responden berpendidikan SMA; responden pendidikan di bawah SMA; dan responden berpendidikan di atas SMA.

Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka.

Terdapat 9 unsur pelayanan yang dijadikan unsur penghitungan IKM untuk unit pelayanan. Hasil IKM terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya secara umum dapat dilihat pada Tabel 3.1 Nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya Tahun 2023 ini sebesar 93,16 dengan kategori kinerja pelayanan “Sangat Baik”. Kinerja pelayanan Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan unsur pelayanannya pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa masyarakat penerima layanan memberikan penilaian yang “sangat baik” terhadap semua unsur layanan. Hal ini mengindikasikan pelayanan pada unit layanan pada unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan baik.

**Tabel 3.1** Nilai IKM Dinas Pendidikan Tahun 2023

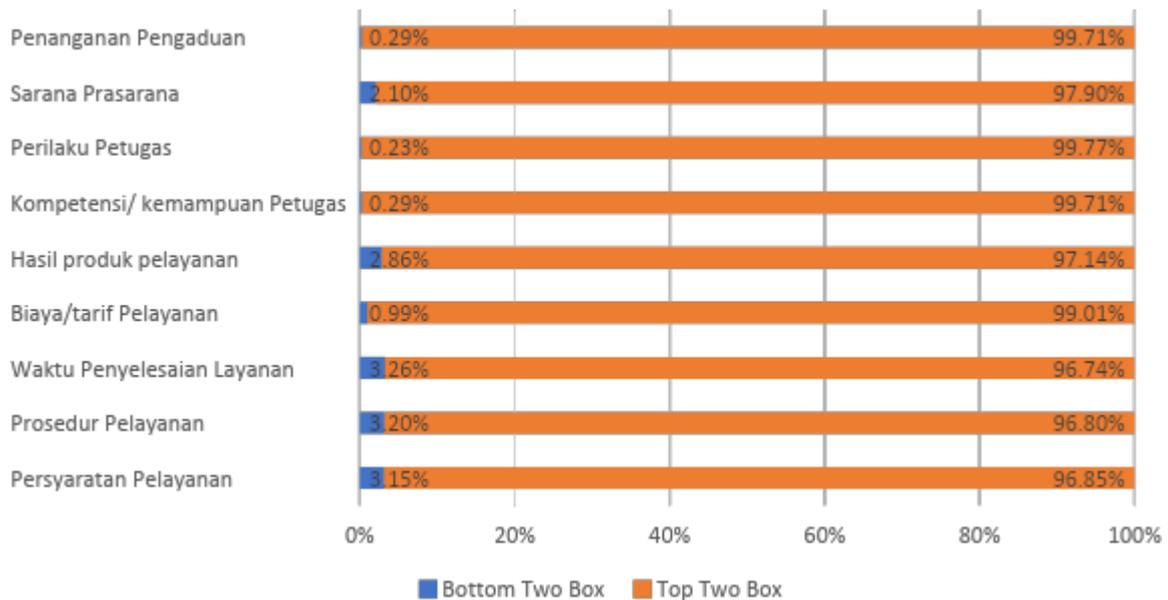
No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan persyaratan dengan jenis pelayanan	3,66	0.11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,64	0.11	A (Sangat Baik)
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,54	0.11	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,94	0.11	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian Hasil / produk jenis pelayanan yang diberikan	3,76	0.11	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,73	0.11	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,79	0.11	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,75	0.11	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana Pengaduan	3,73	0.11	A (Sangat Baik)
	<b>IKM Dinas Pendidikan Tahun 2023</b>	<b>3,73</b>	<b>93.16</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

Berdasarkan nilai rata-rata, unsur Ketepatan waktu pelayanan memiliki nilai terendah yakni sebesar 3,54. Guna meningkatkan kualitas layanan di tahun-tahun berikutnya, maka unsur tersebut dapat dijadikan prioritas utama untuk lebih ditingkatkan lagi.

**IKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya Tahun 2023 sebesar 94,92 naik 8,44 dibandingkan dengan IKM tahun 2022 yang memiliki nilai IKM sebesar 86,48.**

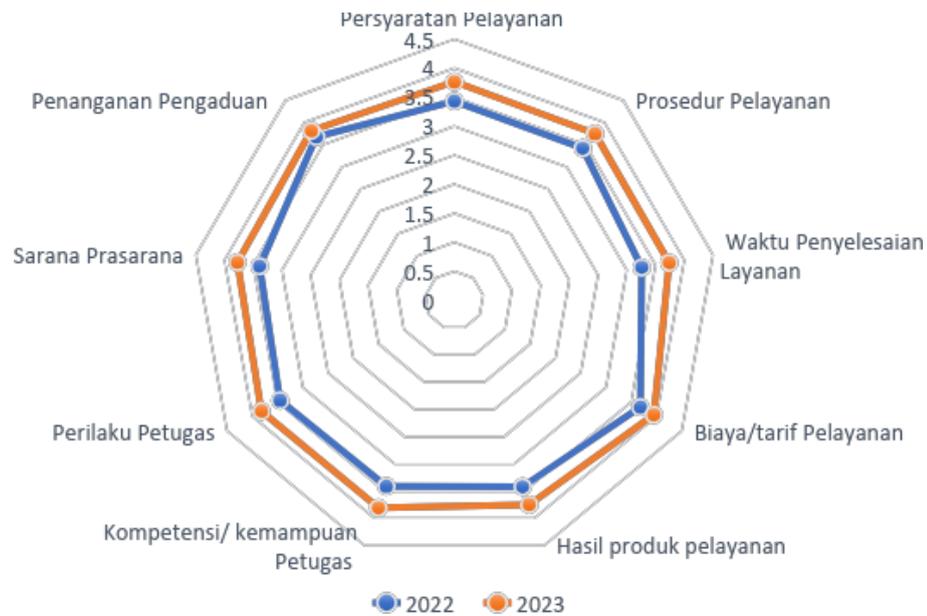
Selain itu unsur yang memiliki tingkat kepuasan terendah, juga dapat ditunjukkan melalui diagram pada Gambar 3.3. Unsur yang memiliki kepuasan paling rendah adalah waktu penyelesaian layanan dengan persentase mencapai 96.74%. Kepuasan terendah juga dapat dilihat dari *Bottom Two Boxes* tertinggi dimana unsur yang memiliki persentase *Bottom Two Box* tertinggi adalah unsur waktu penyelesaian layanan yang berarti ketidakpuasan responden terbesar ada pada unsur tersebut.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

**Gambar 3.3** Persentase Persepsi Kepuasan Responden Menurut Unsur Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan

Pengguna layanan telah memberikan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diterima melalui pengisian kuesioner SKM. Hasil SKM Dinas Pendidikan selanjutnya digunakan untuk menghitung IKM yang diperoleh dari masing-masing unsur penilaian. Jika dilihat dari nilai SKM masing-masing unsur pada Gambar 3.3, maka dapat diketahui bahwa semua unsur mengalami peningkatan. Sedangkan unsur yang mengalami kenaikan tertinggi yaitu unsur Sarana dan Prasarana yaitu meningkat sebesar 0.23 dibanding dengan tahun 2022 yang sebesar 3.52. Sedangkan unsur yang mengalami penurunan ada pada unsur Penanganan Pengaduan yaitu menurun dibanding tahun sebelumnya. Sementara itu, unsur yang memiliki nilai terendah ada pada unsur waktu penyelesaian layanan. Meskipun merupakan dengan nilai kepuasan terendah, namun unsur waktu penyelesaian layanan masih termasuk dalam kategori sangat baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling utama harus ditingkatkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah unsur **Waktu Penyelesaian Layanan dan Penanganan Pengaduan**. Nilai hasil SKM masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Sumber: Hasil Survei diolah, 2023

**Gambar 3.4** Rata-rata Nilai Jawaban Berdasarkan Dinas Pendidikan

Berdasarkan teori, Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara laki-laki cenderung lebih cuek dan lebih fleksibel. Dengan demikian, laki-laki mempunyai persepsi tingkat kepuasan lebih tinggi daripada perempuan (Rahman 2006). Hal ini sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 95,22 (Kategori A: Sangat Baik), lebih tinggi dibanding dengan responden yang berjenis kelamin perempuan yang memberikan nilai IKM sebesar 94,76 (kategori A: Sangat Baik). Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.5 dibawah ini.



**Gambar 3.5** IKM Dinas Pendidikan Menurut Jenis Kelamin

Gambar 3.6 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat pendidikan responden. Persepsi kepuasan terbaik kemungkinan ada pada kelompok responden berpendidikan di bawah SMA. Hal ini didasarkan pada beberapa teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima apa yang sudah diberikan (Lumenta,1989). Responden yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis, lebih informatif, dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka. Sementara hasil survei yang menunjukkan bahwa nilai IKM responden berlatar belakang pendidikan dibawah SMA adalah 94,83 (Kategori A: Sangat Baik), nilai IKM responden yang berlatar belakang pendidikan SMA adalah 95,38 (kategori A: Sangat Baik), dan latar belakang pendidikan responden diatas SMA memberikan nilai IKM sebesar 94,58 (kategori A: Sangat Baik).



**Gambar 3.6** IKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya Menurut Tingkat Pendidikan Responden

Gambar 3.7 berikut ini adalah nilai IKM Kota Surabaya menurut tingkat usia responden. Hal ini berimplikasi pada persepsi responden terhadap kepuasan layanan yang mereka peroleh. Persepsi kepuasan yang dihasilkan dimungkinkan sudah

mencerminkan kondisi sebenarnya karena responden yang berusia muda cenderung memberikan keterangan yang apa adanya atau terbuka. Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya sedangkan usia yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini didukung dengan pendapat Lumenta (1989) yang menyatakan bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung mengkritik. Hal tersebut sejalan dengan hasil survei yang menunjukkan nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang diperoleh dari penilaian pengguna layanan di usia produktif dengan nilai sebesar 94,74 (Kategori A: Sangat Baik) lebih rendah dibanding dengan nilai IKM dengan pengguna layanan yang berusia non produktif yaitu 96,11 (Kategori A: Sangat Baik).



**Gambar 3.7** IKM Dinas Pendidikan Menurut Usia

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah:

1. Unsur pelayanan yang memiliki kualitas paling baik adalah layanan. Sedangkan unsur pelayanan yang menjadi kekurangan adalah waktu penyelesaian layanan dan penanganan pengaduan
2. Nilai IKM Dinas Pendidikan Tahun 2023 sebesar 94,92 naik 8,44 dibandingkan dengan IKM tahun 2022 yang memiliki nilai IKM sebesar 8,44. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang mengalami peningkatan dari kategori “**Baik**” menjadi “**Sangat Baik**”.

#### **4.2 Rekomendasi dan Saran**

Berdasarkan uraian di atas, maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Terkait kemudahan prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan:
  - Persyaratan dan prosedur pelayanan dapat diakses di papan pengumuman, website, brosur secara transparan dan terbuka
2. Terkait biaya pelayanan tidak resmi:
  - Kontrol pada petugas pelayanan
  - Sosialisai larangan Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)
  - Informasi “Biaya Pelayanan Gratis” ditempel dengan jelas di ruang pelayanan
3. Terkait kecepatan/ketepatan proses pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku:
  - Menyampaikan estimasi penyelesaian pelayanan kepada masyarakat
  - Apabila sampai H-1 dari target, layanan belum diselesaikan maka diharapkan memberi informasi kepada masyarakat melalui telepon (jadi petugas lebih proaktif) dan menyampaikan bahwa masyarakat

akan dihubungi melalui telepon apabila sudah selesai

4. Terkait kemampuan dan perilaku petugas pelayanan:
  - Petugas diharapkan tidak melemparkan permasalahan agar masyarakat mencari sendiri solusinya
  - Memberikan pendidikan dan pelatihan terkait perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
5. Terkait ketersediaan sarana pengaduan masyarakat:
  - Peletakan sarana pengaduan agar lebih nampak, mudah dijangkau, tersedia kertas dan bolpoin tanpa diminta
  - Informasi layanan pengaduan melalui telepon/whatsapp/web ditampilkan di ruang pelayanan
6. Terkait tindak lanjut atas pengaduan masyarakat
  - Review keluhan setiap minggu
  - Menyampaikan kepada pengguna layanan yang menyampaikan keluhan setelah pengaduannya ditindaklanjuti serta menanyakan feedback atas upaya tindak lanjut keluhan
7. Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung guna mendukung proses kelancaran dalam pelayanan publik