

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA KUPANG

Jalan S. K. Lerik Kota Baru, Kelapa Lima
Telepon: (0380) 834437 Faksimile: (0380) 8431309
Laman: www.pendidikan.kupangkota.go.id/, Pos-el: diknas2460@yahoo.co.id
Gerbang Pesan Singkat : 085180598003

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah perlu melakukan inovasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik mencerminkan sejauh mana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama- sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Lembaga) dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
5. Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Perangkat Daerah Kota Kupang;
8. Peraturan Walikota Kupang Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Rincian Tugas Jabatan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang;
9. Peraturan Walikota Kupang Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang.
10. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang Nomor 07.a/Disdikbud.801/SEK/2023 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang sebanyak 531 (Lima Ratus Tiga Puluh Satu) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang kepada masyarakat pengguna. Survei ini dilakukan pada bulan 21 Februari hingga 24 November 2025. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (lembaga) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dimulai pada tanggal 21 Februari hingga 24 November 2025 secara digital, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang Nomor: 07.a/Disdikbud/SEK/2023 .

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner digital yaitu link : <https://s.id/KepuasanTamu> atau melalui Barcode



sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Semua jawaban yang masuk akan secara otomatis terekam di drive dan ditabulasi pada saat data dibutuhkan.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi Pendidikan Terakhir, Pekerjaan dan Usia.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 531 responden. Data Responden dikelompokkan berdasarkan Rentang Usia, Jenis pekerjaan dan Pendidikan disajikan pada tabel berikut:

- Tabel Data Responden Berdasarkan Rentang Usia :

Usia	Jumlah
19 s/d 28	87
29 s/d 38	142
39 s/d 48	103
49 s/d 58	172
59 s/d 68	27
	531

- Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan :

Jenis Pekerjaan	Jumlah
ASN	482
Wirausaha	1
Swasta	11
Linnya	35
	531

- Tabel Data Responden Berdasarkan Pendidikan :

Pendidikan	Jumlah
SD Sederajat	8
SMP Sederajat	1
SMA Sederajat	16
Diploma I,II atau III	5
DIV/S1	469
S2	28
S3	4
Lainnya	0
	531

- Tabel Data Responden Berdasarkan Gender :

Gender	Jumlah
Laki-laki	159
Perempuan	372
Lainnya	0
	531

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan Bidang Dikdas, Bidang PNF dan PAUD, Bidang Kebudayaan, Bidang PTK, dan Sekretariat.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari tanggal 21 Februari sampai dengan 24 November 2025.

4. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk secara online diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap sepuluh unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1. \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$2. \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$3. \quad \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

5. Hasil Penyusunan IKM

Dari 531 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang, diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. tabel nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,90
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,82
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,85
U4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (1.Sangat Mahal, 2.Cukup Mahal, 3. Murah, 4. Gratis)	3,90
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,88
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,89

U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,89
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,81
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan (1. Tdk ada; 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi; 3. Berfungsi kurang maksimal; 4. Dikelola dengan baik	3,90

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

Σ Nilai/Unsur	2071	2026	2045	2070	2058	2065	2068	2021	2069	
NRR/Unsur	3,90	3,82	3,85	3,90	3,88	3,89	3,89	3,81	3,90	
NRR TERTIMBANG	0,39	0,38	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,38	0,39	3,48
IKM UNIT PELAYANAN									87,07	

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 531 (Lima Ratus Tiga Puluh Satu) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga).

Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **Baik**.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang diperoleh angka **87,07**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **87,07** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang adalah “**BAIK**”.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang setelah dikonversikan (**87,07**) berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang adalah Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Pelayanan” **BAIK**”.
3. Survei IKM tahun 2025 ini terlihat bahwa point U8 dan U2 dengan unsur Kualitas sarana dan prasarana (**3,81**) dan Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini (**3,82**) menempati nilai terendah, hal ini menjadi point penting bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang untuk memperbaiki kualitas sarana prasarana dan mempermudah prosedur pelayanan.
4. Untuk nilai tertinggi terdapat di point U1 (**3,90**) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, U4 (**3,90**) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (1.Sangat Mahal, 2.Cukup Mahal, 3. Murah, 4. Gratis) , U9 (**3,90**) Penanganan pengaduan pengguna layanan (1. Tdk ada; 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi; 3. Berfungsi kurang maksimal; 4. Dikelola dengan baik), dengan adanya penilaian dari masyarakat demikian, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang akan berusaha mempertahankan nilai tersebut dan berusaha sekeras mungkin untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakat (Lembaga).

Kupang, 26 November 2025

Plt Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kota Kupang,



Ernest S. Ladi, S.STP., M.Si
NIP.197811091997121001