



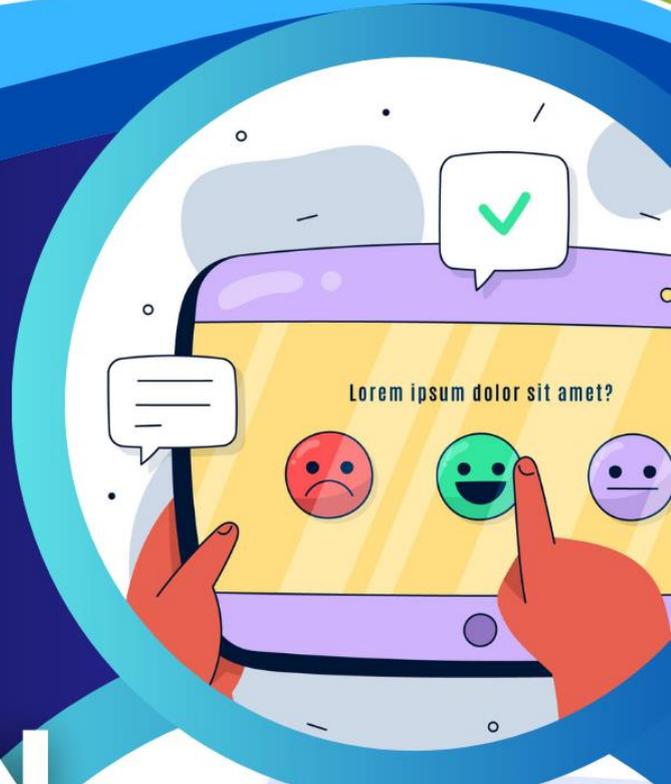
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR



LAPORAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Terhadap Pelayanan pada Dinas  
Pendidikan dan Kebudayaan  
Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Tahun 2024



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1. LATAR BELAKANG.....	2
1.2. DASAR HUKUM.....	3
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
1.4. MANFAAT.....	3
1.5. KELUARAN .....	4
1.6. RUANG LINGKUP .....	4
<b>BAB II METODOLOGI .....</b>	<b>6</b>
2.1. METODE PENGUMPULAN DATA.....	6
2.2. TEKNIK DAN ALAT PENGUMPULAN DATA .....	6
2.3. TEKNIK PENGOLAHAN DATA .....	6
2.4. PENGHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.	7
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>10</b>
3.1. JENIS-JENIS LAYANAN .....	10
3.2. PROFIL RESPONDEN.....	12
3.3. HASIL.....	13
3.4. REKOMENDASI .....	17
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>0</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Menyikapi hal di atas, pada tahun anggaran 2024 ini, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik terhadap bidang pelayanan melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak

ukur keberhasilan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

## **1.2. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

## **1.4. MANFAAT**

Manfaat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh

- setiap unit pelayanan publik;
3. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
  4. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
  5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
  6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan.

### **1.5. KELUARAN**

Keluaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah dokumen hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur yang di dalamnya memuat Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **1.6. RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara transparan melalui kuisioner dan dilaksanakan pada semua unit pelayanan yang terdapat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan target survei/ responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

#### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

#### **2. Prosedur dan Tata Cara Pelayanan**

Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

### **3. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

### **4. Kesesuaian Biaya Pelayanan**

Kesesuaian biaya pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

### **5. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan**

Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau 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. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan/ kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

### **7. Sikap/Perilaku Petugas Pelayanan**

Sikap/ perilaku 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. Ketersediaan Sarana Prasarana**

Ketersediaan sarana prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan;

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner dengan kriteria penilaian sebagai berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1. METODE PENGUMPULAN DATA**

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* yang merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dengan responden adalah masyarakat/ pengguna layanan atas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan sampel yang diambil dengan teknik simple random sampling sedangkan periode waktu pelaksanaan Survei adalah mulai tanggal 01 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

#### **2.2. TEKNIK DAN ALAT PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data dalam survei ini adalah melalui kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna layanan secara langsung maupun secara online menggunakan Google Formulir dengan cara membagi Kode QR dan tautan SKM kepada penerima layanan.

#### **2.3. TEKNIK PENGOLAHAN DATA**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan X 25}$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 2.1  
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	2	3	4	5
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

#### 2.4. PENGHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 (Sembilan) unsur utama yang telah dijelaskan pada Sub-bab sebelumnya yang selanjutnya dikonversi menjadi 9 pertanyaan utama seperti yang ditampilkan pada Tabel 2.2. 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 unsur pelayanan yang dikaji, dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Tabel 2.2  
Pertanyaan Umum SKM dan Skor Jawaban

No	Pertanyaan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan/ Kompetensi petugas dalam pelayanan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten

No	Pertanyaan	Skor Jawaban			
		1	2	3	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya maklumat pelayanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak diterapkan	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Diterapkan sepenuhnya
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Diterapkan tetapi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

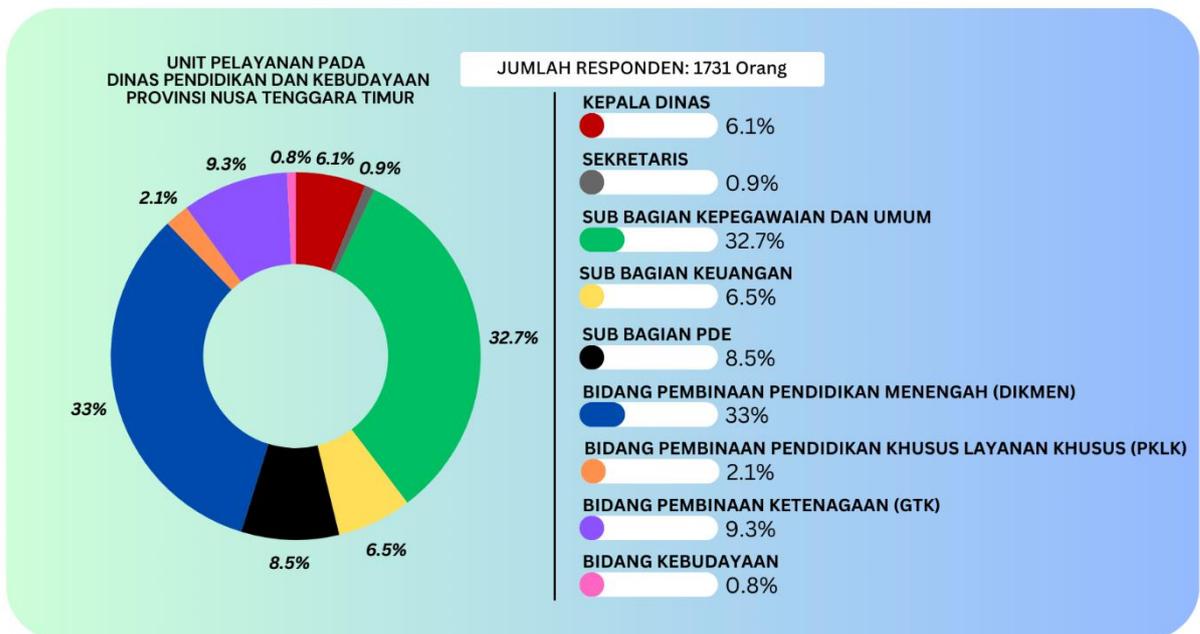
Semakin tinggi skor dari jawaban yang diberikan, semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan di seluruh unit pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak dikenakan biaya.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Bab ini membahas mengenai hasil survei SKM Tahun 2024 terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Hasil analisis yang disajikan diperoleh dari pengolahan data yang telah mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat.

#### 3.1. JENIS-JENIS LAYANAN



Gambar 3.1  
Grafik Unit Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTT

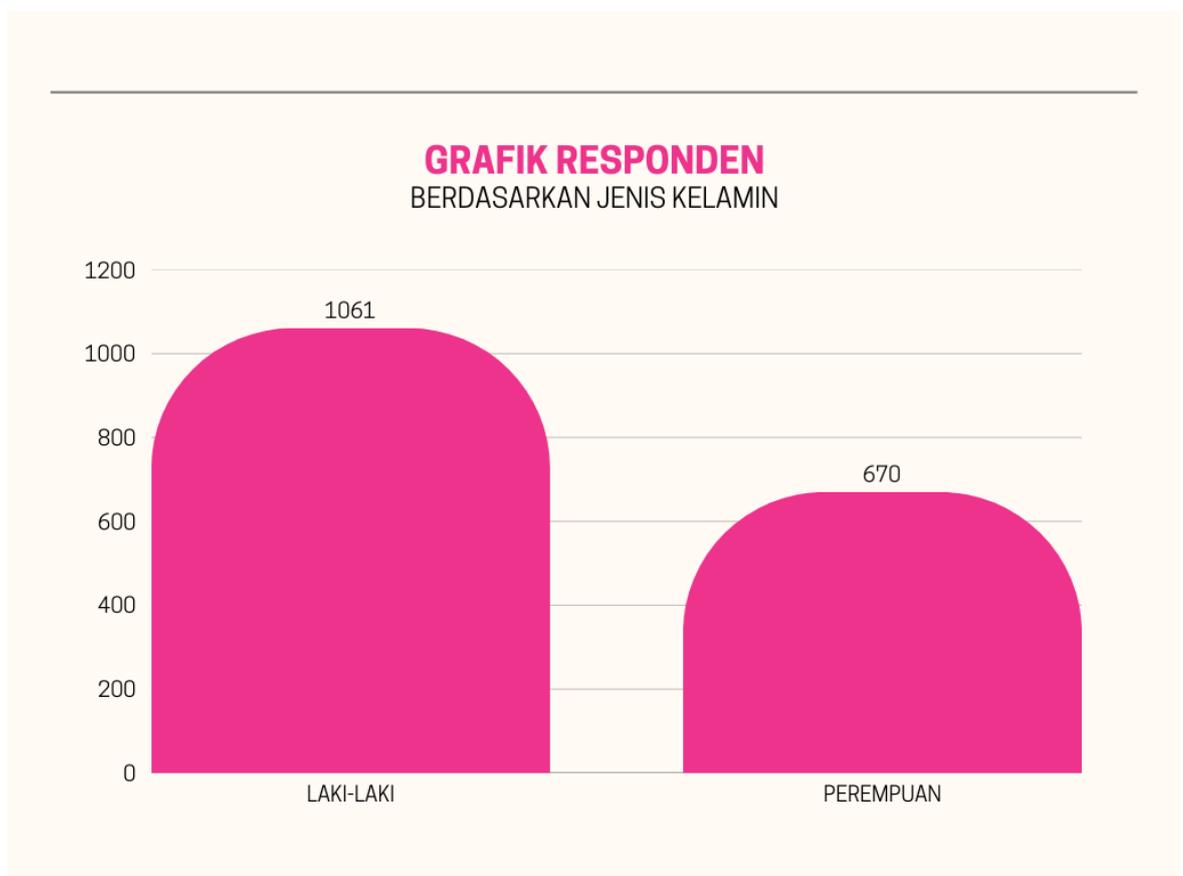
Jenis layanan yang terdapat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara yang dilakukan dalam survei sebanyak 34 jenis layanan, yakni:

1. Pelayanan Legalisir/Pengesahan
2. Pelayanan Pensiun
3. Pelayanan Kartu Istri (Karis)/Kartu Suami (Karsu)
4. Pelayanan Satya Lancana dan Kartu Pegawai (Karpeg)

5. Pelayanan Kenaikan Pangkat
6. Pelayanan Gaji Berkala
7. Pelayanan Pengurusan Gaji
8. Pelayanan Verval PD, SP (NSPN), dan NUPTK
9. Pelayanan Teknis Aplikasi Dapodik
10. Pelayanan Pengurusan Ijazah
11. Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan
12. Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)
13. Pelayanan BOS
14. Pelayanan PPDB
15. Rekomendasi Sekolah
16. Rekomendasi PTK Baru
17. Pelayanan Mutasi PTK
18. Pelayanan Cuti PTK
19. Pelayanan Tugas Belajar dan Izin Belajar
20. Penerbitan SK Kepala Dinas untuk Pengusulan NUPTK
21. Pelayanan PPG
22. Penerbitan SK Guru Komite dan Guru Tidak Tetap Yayasan (GTTY)  
Penerima Tamsil
23. Koordinasi Program Sekolah dan Guru Penggerak
24. Koordinasi Program Sekolah dan Guru Mitra
25. Koordinasi Program SMK Pusat Unggulan
26. Pelayanan Pembinaan GTK Indisipliner
27. Pelayanan Pengusulan SK Fungsional Pertama
28. Pelayanan Aktivasi Akun SIHARKA dan Pelaporan LKHASN Guru
29. Penetapan Angka Kredit
30. Pembuatan SPK Guru Kontrak
31. Pelayanan Tunjangan Pendidikan
32. Rekomendasi Pencatatan Sanggar Seni
33. Rekomendasi Penetapan Objek Cagar Budaya
34. Rekomendasi Warisan Budaya Tak Benda

### 3.2. PROFIL RESPONDEN

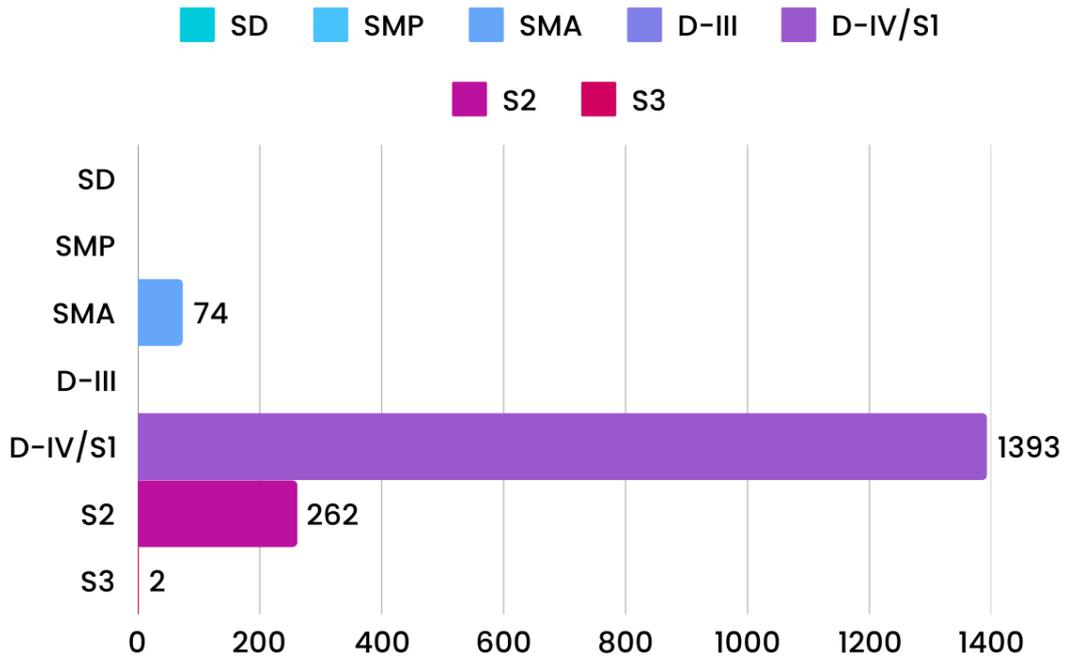
Survei SKM dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan dan kinerja unit pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Responden yang mengisi lembar kuesioner sebanyak 1.731 responden. Responden yang mengisi survei ini adalah Guru, Anak Sekolah, Pegawai, TNI/ Polri atau masyarakat umum lainnya yang ingin melakukan pelayanan.



Gambar 3.2  
Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

# GRAFIK RESPONDEN

## BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN



Gambar 3.3  
Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

### 3.3. HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan 1.731 responden pada 34 jenis layanan dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1  
Hasil Survey Kepuasan Penggunaan Layanan Triwulan II Tahun 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3

4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	4	4	2	4	4	4	4	3	3
10	3	3	2	4	4	4	4	3	3
11	3	3	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	3	4	4	4	4	2	2
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3
15	4	4	3	4	3	4	4	3	3
16	4	4	3	4	3	4	4	3	3
17	4	4	3	4	3	4	4	3	3
18	4	4	3	4	3	3	4	2	2
19	4	4	3	4	3	3	4	3	2
20	4	4	3	4	3	3	4	3	2
21	4	4	3	4	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3
23	4	4	4	4	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3
25	4	4	4	4	4	3	4	3	3
26	4	4	3	4	4	3	4	3	3
27	4	4	3	4	4	3	4	3	3
28	4	4	3	4	4	3	4	3	3
29	4	4	3	4	4	3	4	3	3
30	4	4	2	4	4	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	3	4	3	3
33	4	4	3	4	4	3	4	3	3
34	4	4	3	4	4	3	4	2	2
35	4	4	3	4	4	3	4	2	3
36	4	4	3	4	4	3	4	2	3
37	4	4	3	4	4	3	4	3	3
38	4	4	3	4	4	3	3	3	3
39	4	4	2	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	3	4	4	4	3	3	3	3
45	3	3	4	4	4	3	3	3	3
46	3	3	4	4	4	3	3	2	2
47	3	3	3	4	4	4	3	2	2
48	4	4	3	4	4	4	3	2	2
49	4	4	3	4	4	4	3	2	2

50	4	4	3	4	4	4	3	3	3
51	4	4	3	4	4	4	3	3	3
52	4	4	3	4	4	4	3	3	3
53	4	4	3	4	4	4	4	3	3
54	4	4	3	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	3	4	3	3
56	3	3	4	4	4	3	4	3	3
57	3	3	2	4	4	3	4	3	3
58	3	3	4	4	4	3	4	3	3
59	3	3	4	4	4	3	4	2	2
60	3	3	4	4	4	3	4	2	2
61	4	4	4	4	4	3	4	2	2
62	4	4	4	4	4	3	4	2	2
63	4	4	4	4	4	3	4	3	3
64	4	4	4	4	4	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	2	4	3	3
66	4	4	3	4	4	2	4	3	3
67	4	4	3	4	4	3	4	3	3
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3
69	4	4	3	4	4	3	4	3	3
70	4	4	4	4	4	3	4	3	3
71	4	4	4	4	4	3	4	3	3
72	4	4	2	4	4	3	4	3	3
73	4	4	3	4	4	3	4	3	3
74	4	4	3	4	4	3	4	2	3
75	4	4	3	4	4	3	4	2	2
76	4	4	3	4	4	3	4	3	2
77	4	4	3	4	4	3	4	3	2
78	4	4	3	4	4	3	4	3	3
79	4	4	3	4	4	3	4	3	3
80	4	4	3	4	4	3	4	3	3
81	4	4	3	4	4	3	4	3	3
82	4	4	3	4	4	3	4	3	3
83	4	4	3	4	4	3	4	3	3
84	4	4	3	4	4	3	4	3	3
85	4	4	3	4	4	3	4	3	3
86	4	4	3	4	4	3	4	3	3
87	4	4	3	4	4	3	4	3	3
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3
89	4	4	4	4	4	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	3	4	2	2
91	4	4	4	4	4	3	4	2	2
92	4	4	2	4	4	3	4	2	2
93	4	4	3	4	4	3	4	2	2
94	4	4	3	4	4	4	4	3	3
95	4	4	3	4	4	4	4	3	3

96	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
97	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
98	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
99	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
100	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
1.731	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
TOTAL SKOR PER PARAMETER	6.579	6.579	5.859	6.924	6.264	5.861	6.527	5.476	5.449	
NILAI RATA-RATA PER PARAMETER	3,800	3,800	3,380	4,000	3,620	3,390	3,770	3,160	3,150	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG	0,422	0,422	0,376	0,444	0,402	0,376	0,419	0,351	0,349	<b>3,560</b>
IKM Unit Pelayanan ( $\sum$ Nilai Rata-Rata Tertimbang $\times$ 25)										<b>89,002</b>

Tabel 3.2  
Unsur Pelayanan, Nilai Rata-Rata, dan Mutu Pelayanan  
pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Peringkat
U1	Persyaratan Pelayanan	3,800	Sangat Baik	2
U2	Prosedur Pelayanan	3,800	Sangat Baik	3
U3	Waktu pelayanan	3,380	Baik	7
U4	Biaya/tarif Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
U5	Produk layanan	3,620	Sangat Baik	5
U6	Kompetensi pelaksana	3,390	Baik	6
U7	Perilaku pelaksana	3,770	Sangat Baik	4
U8	Sarana dan Prasarana	3,160	Baik	8
U9	Penanganan Pengaduan	3,150	Baik	9
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,560</b>	<b>Sangat Baik</b>	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>89,002</b>	<b>Sangat Baik</b>	

Pada Tabel 3.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar **3,150** sampai **4,000**. **Nilai Terendah** terdapat pada unsur **U9**, sedangkan **Nilai Tertinggi** terdapat pada unsur **U4**. Nilai rata - rata tertimbang sebesar **3,560**, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **89,002** termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

### 3.4. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka perlu dilakukan upaya perbaikan pada beberapa unsur layanan yang nilainya masih dibawah dengan tujuan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil pengolahan data dibuatkan dan direncanakan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yakni Unsur Penanganan Pengaduan, dan Unsur Sarana dan Prasarana sebagaimana dituangkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.3  
Rekomendasi

No Unsur	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Kondisi	Rekomendasi Teknis
U9	Penanganan Pengaduan	3,150	Penanganan pengaduan yang efektif melibatkan tiga unsur utama. Pertama, penerimaan dan registrasi pengaduan harus dilakukan melalui saluran yang mudah diakses dan sistematis, dengan pencatatan yang akurat. Kedua, investigasi dan penyelesaian perlu dilakukan secara objektif dan transparan, dengan solusi yang memadai dan komunikasi yang jelas kepada pihak yang mengadu. Ketiga, tindak lanjut dan evaluasi harus dilakukan untuk memonitor hasil dan melakukan perbaikan berkelanjutan.	Rekomendasi Teknis untuk Meningkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan: 1. Digitalisasi Sistem Pengaduan: Mengembangkan sistem pengaduan berbasis teknologi, seperti aplikasi mobile atau website, yang dapat diakses oleh masyarakat dari seluruh wilayah NTT. 2. Peningkatan Transparansi: Membangun mekanisme transparansi yang memungkinkan masyarakat untuk memantau progres pengaduan mereka, seperti dashboard publik yang menampilkan statistik pengaduan dan statusnya. 3. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat: Melakukan sosialisasi secara berkala tentang prosedur pengaduan melalui berbagai media, termasuk media sosial, radio lokal,

No Unsur	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Kondisi	Rekomendasi Teknis
				dan kegiatan langsung di komunitas. Ini akan membantu masyarakat lebih memahami bagaimana cara mengajukan pengaduan yang tepat.
U8	Sarana dan Prasarana	3,160	arana dan prasarana memainkan peran krusial dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. <b>Kualitas dan ketersediaan fasilitas</b> seperti ruang pelayanan dan peralatan harus selalu terjaga agar mendukung kinerja pegawai dan kebutuhan masyarakat. <b>Pemeliharaan dan perbaikan</b> sarana dan prasarana secara rutin sangat penting untuk memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi optimal dan tidak mengalami kerusakan. Selain itu, <b>aksesibilitas dan keselamatan</b> harus diperhatikan dengan memastikan bahwa bangunan memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan menyediakan lingkungan yang aman bagi semua pengguna.	Hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan sarana prasarana yang mendukung penanganan pengaduan secara efisien untuk mengurangi penundaan dan mempercepat respon terhadap pengaduan;</li> <li>2. Penambahan personil dalam penanganan pengaduan, terdapat lebih banyak personil yang tersedia maka waktu respon dapat dipercepat dan antrian dapat diminimalkan.</li> </ol>

## BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024 sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas kategori untuk 34 jenis layanan dengan nilai Survey Kepuasan Masyarakat **89,002**
2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,150**, Sarana dan Prasarana dengan nilai **3,160**, dan Waktu Pelayanan dengan nilai **3,380**
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif Pelayanan dengan nilai **4,000**, Persyaratan Pelayanan dengan nilai **3,800**, dan Prosedur Pelayanan mendapat nilai **3,800**.

Kupang, 30 Januari 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Ambrosius Kodo, S.Sos., M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710220 199503 1 002

PARAF HIERARKI	
SEKRETARIS	
KASUBAG KEPEGAWAIAN DAN UMUM	
PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	

## LAMPIRAN

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Silahkan pilih keperluan Anda \***

- BUKU TAMU
- SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berikutnya

Kosongkan formulir

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### UNIT LAYANAN \*

Pilih

Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian PDE

Bidang Pembinaan Pendidikan Khusus Layanan Khusus (PKLK)

Bidang Pembinaan Pendidikan Menengah (DIKMEN)

Bidang Pembinaan Ketenagaan (GTK)

Bidang Kebudayaan

[Kosongkan formulir](#)

[Kebijakan Privasi](#)

Jang

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumpk@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## JENIS KELAMIN \*

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

## PENDIDIKAN \*

Pilih

SD

SMP

SMA

D1/D2/D3

D4/S1

S2

S3

[Kosongkan formulir](#)

Jang

melalui Google Formulir.

atau didukung oleh Google. - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## PEKERJAAN \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Yang lain: \_\_\_\_\_

## JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA \*

Pilih 

 Pertanyaan ini wajib diisi

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**1. Bagaimana pendapat Anda tentang Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan kami ? \***

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

**2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan kami ? \***

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang Mudah
- Tidak Mudah

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?** \*

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

**6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?** \*

- Sangat Kompeten
- Kompeten
- Kurang Kompeten
- Tidak Kompeten

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**7. Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? \***

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Tidak Sopan dan Ramah

**8. Bagaimana pendapat Anda tentang tersedianya maklumat pelayanan ? \***

- Diterapkan Sepenuhnya
- Diterapkan Tetapi Kurang Maksimal
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Tidak Ada

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?** \*

- Dikelola dengan Baik
- Diterapkan Tetapi Kurang Maksimal
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Tidak Ada

**10. Saran dan Masukan Anda ?**



Jawaban Anda

---

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NTT

kepegumdpk@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?** \*

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak Cepat

**4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kami ?** \*

- Gratis
- Murah
- Cukup Mahal
- Sangat Mahal

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

