

OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI IKM DINDIK UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN AKUNTABILITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Achmad Zein Arsyad Al-Habsyi

UIN Sunan Ampel Surabaya

habsongoi@gmail.com

Hanun Asrohah

UIN Sunan Ampel Surabaya

asrohah@yahoo.com

Abstract: Penelitian ini membahas upaya optimalisasi sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Dindik) sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumen. Analisis dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan hasil, serta menarik kesimpulan berdasarkan temuan lapangan. Informan penelitian terdiri dari pejabat struktural dan staf teknis yang terlibat dalam pengelolaan serta pemanfaatan sistem IKM Dindik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini memiliki potensi besar dalam mendukung evaluasi kinerja layanan pendidikan, namun belum dimanfaatkan secara optimal. Hambatan utama terletak pada rendahnya integrasi data, partisipasi responden yang masih terbatas, serta kurangnya analisis berbasis data real time. Melalui strategi optimalisasi yang terarah, IKM Dindik dapat dikembangkan menjadi sistem informasi manajemen yang mampu memberikan umpan balik cepat dan akurat untuk peningkatan mutu layanan pendidikan.

Keywords: IKM Dindik, Efektivitas Layanan, Akuntabilitas Publik.

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan publik telah menjadi paradigma penting dalam tata kelola pemerintahan, karena memungkinkan efisiensi, transparansi, dan peningkatan kualitas layanan secara signifikan.¹ Dalam konteks ini, digitalisasi

¹ Zhang, X., Yan, X., & Zhao, K. (2020). Digital government transformation and public service performance. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101472.

tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga sebagai paradigma baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang menekankan efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sebagai lembaga yang mengoordinasikan penyelenggaraan pendidikan di tingkat provinsi memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan layanan pendidikan berjalan efektif, efisien, dan akuntabel. Kinerja pelayanan publik di bidang pendidikan tidak hanya diukur melalui capaian administratif, tetapi juga melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemanfaatan sistem informasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus memperkuat kualitas layanan yang diterima masyarakat. Sistem informasi publik memungkinkan proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data dilakukan secara terintegrasi sehingga keputusan yang diambil lebih cepat dan berbasis bukti (*evidence-based decision making*). Salah satu instrumen utama yang digunakan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam menilai kualitas layanan publik di bidang pendidikan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Dindik). Sistem IKM Dindik berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan yang merepresentasikan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan, serta sebagai bahan perbaikan berkelanjutan dalam penyusunan kebijakan. Dengan memanfaatkan sistem ini, Dinas Pendidikan dapat menilai seberapa jauh layanan publik yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat, sekaligus menemukan area yang perlu ditingkatkan secara spesifik.

Berdasarkan data resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur tahun terakhir, nilai IKM mencapai 81,15 yang dikategorikan "memuaskan". Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kinerja pelayanan sudah cukup baik. Namun, analisis lebih dalam memperlihatkan bahwa beberapa unsur seperti persyaratan pelayanan, prosedur, dan waktu pelayanan masih memiliki skor yang lebih rendah dibanding unsur lainnya. Sebaliknya, unsur biaya/tarif dan sarana prasarana mencatat nilai tertinggi dengan NRR tertimbang sekitar 10,97 hingga 10,98. Ketimpangan skor ini mengindikasikan adanya perbedaan persepsi antara efisiensi administratif dengan pengalaman nyata masyarakat dalam mengakses layanan. Laporan resmi Dinas Pendidikan juga menegaskan bahwa aspek persyaratan pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan pada periode evaluasi berikutnya. Dengan demikian, meskipun sistem IKM Dindik telah berjalan dengan baik secara teknis, pemanfaatannya sebagai dasar perumusan kebijakan berbasis data masih perlu dioptimalkan.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa permasalahan utama bukan hanya pada kinerja pelayanan, tetapi juga pada pemanfaatan sistem informasi sebagai alat manajemen dan pengambilan keputusan strategis. Saat ini, sistem IKM Dindik lebih banyak berfungsi sebagai media survei daring tanpa analisis lanjutan dan tanpa integrasi dengan sistem data lain di lingkungan Dinas Pendidikan. Padahal, data yang dihasilkan dari IKM memiliki potensi besar

untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang objektif, cepat, dan tepat sasaran. Tantangan lain yang dihadapi adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pengisian survei serta terbatasnya mekanisme tindak lanjut hasil survei yang bersifat sistematis. Akibatnya, hasil pengukuran kepuasan masyarakat belum mampu diolah menjadi rekomendasi kebijakan yang berdampak langsung terhadap peningkatan mutu layanan.

Dalam konteks manajemen pendidikan, efektivitas dan akuntabilitas merupakan dua aspek yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Efektivitas mencerminkan sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan akuntabilitas menegaskan tanggung jawab lembaga dalam mengelola layanan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem informasi yang terkelola dengan baik memungkinkan proses evaluasi kinerja dilakukan secara cepat, transparan, dan berbasis data aktual. Optimalisasi sistem IKM Dindik menjadi sangat penting karena dapat mendukung dua aspek tersebut sekaligus, yakni meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyediaan data faktual serta memperkuat akuntabilitas publik melalui keterbukaan hasil survei kepada masyarakat.

Selain itu, karakteristik Provinsi Jawa Timur yang memiliki skala dan kompleksitas tinggi dalam penyelenggaraan pendidikan menuntut adanya sistem informasi yang adaptif dan berkelanjutan. Dengan ribuan satuan pendidikan dan jutaan peserta didik yang tersebar di berbagai daerah dengan kondisi sosial dan ekonomi yang berbeda, dibutuhkan instrumen digital yang mampu memantau kualitas layanan secara dinamis serta menyediakan data yang akurat untuk keperluan evaluasi dan perencanaan kebijakan. Optimalisasi sistem IKM Dindik menjadi salah satu upaya strategis untuk menjawab tantangan tersebut, karena sistem ini dapat berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat sebagai penerima layanan dengan pemerintah sebagai penyedia layanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi optimalisasi sistem informasi IKM Dindik dalam meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan pendidikan di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Adapun rumusan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini mencakup tiga hal utama. (1) bagaimana kondisi aktual pemanfaatan sistem IKM Dindik dalam pengumpulan dan pengelolaan data kepuasan masyarakat. (2) apa saja faktor yang menyebabkan beberapa unsur pelayanan memperoleh skor lebih rendah dibanding unsur lainnya. (3) bagaimana strategi optimalisasi yang tepat agar sistem IKM Dindik berfungsi lebih maksimal sebagai alat pengambilan keputusan berbasis data dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di tingkat provinsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana sistem informasi IKM Dindik dijalankan dan bagaimana pemanfaatannya dapat dioptimalkan dalam mendukung efektivitas dan akuntabilitas layanan pendidikan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menangkap dinamika, pengalaman, serta interpretasi para pelaku yang terlibat secara langsung, sehingga fenomena dipahami dalam konteks nyata tempat ia berlangsung.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Genteng Kali, Surabaya. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan pusat pengelolaan data, pelaksanaan evaluasi layanan publik pendidikan, dan koordinasi kebijakan, termasuk pengoperasian sistem informasi IKM Dindik. Melalui keterlibatan langsung di lingkungan tersebut, peneliti dapat mengamati praktik kerja sehari-hari, alur informasi, dan proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan implementasi IKM.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan relevansi peran mereka dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem IKM Dindik. Informan utama mencakup pejabat struktural yang memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan, staf teknis dan operator yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem, serta masyarakat pengguna layanan pendidikan sebagai responden survei. Untuk memperluas perspektif, beberapa kepala sekolah dan tenaga kependidikan juga dilibatkan sebagai informan tambahan. Penentuan jumlah informan didasarkan pada kebutuhan data hingga mencapai titik jenuh ketika informasi yang diperoleh tidak lagi menunjukkan temuan baru.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, pemahaman, dan pandangan informan terhadap implementasi sistem IKM Dindik. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap fleksibel terhadap dinamika lapangan. Kedua, observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung proses kerja pengelola sistem, alur input data, serta interaksi antara pengguna dan platform IKM Dindik. Ketiga, studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen resmi seperti laporan hasil survei IKM, pedoman teknis, dan kebijakan internal terkait pelayanan publik.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang berperan dalam mengumpulkan, menafsirkan, dan menganalisis data. Peneliti dibantu oleh pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan lapangan untuk menjaga konsistensi dan ketelitian proses pengumpulan data. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan untuk menyeleksi informasi

penting sesuai fokus penelitian. Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk naratif untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berulang dengan verifikasi menggunakan data yang telah terkumpul.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai kelompok informan, sedangkan triangulasi metode ditempuh melalui penggabungan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, member checking dilakukan dengan meminta informan meninjau kembali interpretasi sementara peneliti untuk memastikan kebenaran makna dan akurasi informasi.

Pendekatan kualitatif deskriptif ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi sistem informasi IKM Dindik serta menawarkan strategi optimalisasi yang relevan bagi peningkatan efektivitas dan akuntabilitas layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Sistem Informasi IKM Dindik di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Dindik) merupakan salah satu inovasi strategis yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam upaya membangun tata kelola layanan pendidikan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sistem ini menjadi instrumen pengukuran tingkat kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sekaligus sarana umpan balik untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap layanan pendidikan secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Penilaian dilakukan berdasarkan sembilan unsur utama sebagaimana ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.²

Penerapan sistem IKM Dindik di lingkungan Dinas Pendidikan Jawa Timur telah menjadi bagian dari mekanisme evaluasi internal yang dilakukan secara berkala. Data diperoleh dari responden yang merupakan pengguna layanan, seperti kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum yang mengakses layanan administratif pendidikan. Sistem ini dioperasikan secara

² Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/144282/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>

daring melalui laman resmi Dinas Pendidikan dan disertai petunjuk pengisian agar mudah diakses oleh berbagai kalangan. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, keberadaan sistem IKM menjadi wujud nyata implementasi good governance di bidang pendidikan, karena menyediakan kanal aspirasi publik yang sistematis dan terukur.

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR	NRR TERTIMBANG	JUMLAH NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.06	0.34	8.42
2.	Prosedur Pelayanan	3.08	0.34	8.46
3.	Waktu Pelayanan	3.07	0.44	8.45
4.	Biaya/Tarif	3.99	0.34	10.97
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.07	0.34	8.45
6.	Kompetensi Pelayanan	3.08	0.34	8.47
7.	Perilaku Pelaksana	3.09	0.34	8.51
8.	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44	10.98
9.	Penanganan Pengaduan	3.07	0.34	8.45
IKM UNIT PELAYANAN				81.15

Sumber: Diolah dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. (2024), *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*.

Data terbaru dari laman dindik.jatimprov.go.id menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur tahun terakhir mencapai 81,15 dengan kategori mutu pelayanan "Memuaskan".³ Angka ini menandakan bahwa mayoritas masyarakat menilai pelayanan pendidikan di tingkat provinsi telah berjalan baik dan memenuhi harapan pengguna layanan. Namun, analisis lebih lanjut menunjukkan adanya ketimpangan skor antarunsur. Unsur biaya/tarif dan sarana prasarana mencatat nilai tertinggi, masing-masing sekitar 10,97–10,98, sedangkan unsur persyaratan pelayanan, prosedur, dan waktu pelayanan memperoleh nilai lebih rendah di kisaran 8,40–8,50. Perbedaan ini mencerminkan bahwa dari sisi efisiensi biaya dan kualitas fasilitas, Dinas Pendidikan telah memberikan pelayanan optimal, tetapi dari sisi kecepatan, kemudahan, dan prosedural, masyarakat masih merasakan kendala yang perlu segera diatasi.

³ Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). <https://dindik.jatimprov.go.id/ikm/>



Temuan ini memberikan gambaran bahwa meskipun sistem IKM Dindik telah membantu dinas dalam mengumpulkan data kepuasan publik secara berkala, namun fungsi analitik dan integratifnya belum sepenuhnya berjalan efektif. Sistem masih cenderung berperan sebagai alat pelaporan administratif, bukan sebagai *decision support system* yang menyediakan informasi dinamis untuk perumusan kebijakan berbasis data. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam pengisian survei masih terbatas. Sebagian besar responden berasal dari kalangan aparatur sekolah, sedangkan kontribusi dari masyarakat umum dan pemangku kepentingan non-pendidikan masih rendah. Kondisi ini membuat hasil survei belum sepenuhnya representatif terhadap persepsi publik secara keseluruhan. Dalam perspektif manajemen pendidikan, partisipasi publik yang rendah menunjukkan perlunya strategi sosialisasi dan edukasi layanan publik yang lebih luas, agar masyarakat merasa memiliki peran aktif dalam menilai dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah.

Secara kelembagaan, pengelolaan sistem IKM Dindik berada di bawah koordinasi bidang pelayanan publik Dinas Pendidikan. Struktur pengelolaan ini relatif sederhana, di mana staf teknis bertanggung jawab untuk memantau pelaksanaan survei, mengolah data, dan menyusun laporan hasil penilaian. Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan masih berfokus pada tahap pengumpulan data, bukan pada analisis mendalam terhadap hasil survei. Belum tersedia dashboard analisis yang dapat menampilkan tren kepuasan publik dari waktu ke waktu atau memetakan area pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan. Jika sistem ini dikembangkan lebih lanjut dengan fitur analisis otomatis dan visualisasi data interaktif, maka pengelolaan hasil survei dapat lebih efisien dan mudah dipahami oleh pemangku kebijakan.

Selain itu, belum adanya keterhubungan langsung antara IKM Dindik dengan sistem informasi lain seperti BPOPP, PPDB Jatim, dan A-GTK juga menjadi salah satu hambatan. Ketiadaan integrasi lintas sistem menyebabkan hasil survei IKM tidak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung evaluasi dan perencanaan program pendidikan. Padahal, keterpaduan antar sistem informasi akan memperkuat efisiensi birokrasi serta mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data. Dengan keterhubungan tersebut, hasil survei dapat segera diterjemahkan menjadi rekomendasi kebijakan, seperti perbaikan mekanisme pelayanan atau pengalokasian sumber daya secara lebih tepat sasaran.

Dari keseluruhan analisis tersebut dapat dipahami bahwa sistem informasi IKM Dindik telah berjalan dengan baik dalam fungsi administratif dan sebagai sarana partisipasi publik, namun belum mencapai tahap optimal sebagai instrumen manajemen berbasis data. Diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam analisis data, pengembangan fitur integrasi antarsistem, serta perluasan jangkauan partisipasi masyarakat agar sistem IKM

benar-benar mampu menjadi alat yang efektif dalam mendukung peningkatan mutu, efisiensi, dan akuntabilitas layanan pendidikan di Provinsi Jawa Timur.

Analisis Kebutuhan dan Permasalahan dalam Pemanfaatan IKM Dindik

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pemanfaatan IKM Dindik meliputi tiga aspek utama, yaitu aspek teknis, manajerial, dan partisipatif. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan secara bersama-sama menentukan keberhasilan sistem dalam mencerminkan kualitas layanan pendidikan secara akurat. Meskipun sistem IKM Dindik telah berjalan secara fungsional, data lapangan menunjukkan bahwa implementasinya belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pengguna maupun tuntutan efektivitas tata kelola layanan publik yang adaptif terhadap era digital.

Dari sisi teknis, sistem IKM Dindik masih menghadapi keterbatasan pada struktur dan kemampuan teknologi yang digunakan. Proses pengisian survei dilakukan melalui antarmuka berbasis web sederhana yang belum terintegrasi dengan sistem pelayanan pendidikan lainnya, seperti aplikasi kepegawaian, keuangan, atau sistem penjaminan mutu internal. Ketiadaan integrasi lintas sistem ini membuat data hasil survei hanya bersifat parsial dan kurang kontekstual terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pengolahan data IKM masih bersifat manual, di mana hasil survei perlu direkapitulasi dan diinterpretasikan kembali sebelum dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses evaluasi, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidaktepatan analisis akibat keterbatasan kapasitas teknis operator dalam mengolah data numerik maupun naratif.

Antarmuka sistem juga dinilai belum cukup ramah bagi masyarakat umum, terutama bagi pengguna dengan tingkat literasi digital yang rendah.⁴ Responden dari kalangan guru dan tenaga kependidikan di daerah nonperkotaan menyebutkan bahwa tampilan menu dan alur pengisian survei masih membingungkan serta membutuhkan waktu yang relatif lama. Permasalahan ini diperparah dengan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, yang menyebabkan survei tidak dapat diakses secara konsisten. Akibatnya, tingkat partisipasi masyarakat menjadi rendah dan distribusi responden tidak merata di seluruh kabupaten atau kota. Rendahnya keterlibatan dari daerah tertentu menimbulkan bias representasi dalam hasil survei, sehingga data IKM belum sepenuhnya menggambarkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Dari sisi manajerial, permasalahan utama terletak pada belum terbangunnya sistem pengelolaan hasil survei yang komprehensif. Hasil survei IKM umumnya hanya disajikan dalam bentuk rekapitulasi nilai tanpa diikuti

⁴ Rahmawati, D., & Hidayat, A. (2022). Digital literacy and public participation in online government services. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 55–66.

dengan analisis mendalam terhadap akar masalah pelayanan publik. Temuan lapangan menunjukkan bahwa hasil survei belum terhubung langsung dengan mekanisme pengambilan keputusan di tingkat pimpinan, baik dalam rapat koordinasi maupun penyusunan program kerja. Tidak adanya feedback loop antara data kepuasan masyarakat dan kebijakan perbaikan menyebabkan hasil survei cenderung bersifat seremonial dan berhenti pada aspek administratif. Beberapa unit kerja bahkan menganggap survei IKM sebagai kewajiban rutin tahunan yang tidak memiliki dampak strategis terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Selain itu, sebagian besar bidang atau seksi di lingkungan Dinas Pendidikan belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur tindak lanjut hasil survei. Akibatnya, rekomendasi perbaikan dari hasil survei sering kali tidak terdokumentasi dan tidak terpantau secara sistematis. Minimnya koordinasi antarbidang menyebabkan tindak lanjut hasil survei tidak berjalan optimal, bahkan sering kali tidak ditindaklanjuti sama sekali. Hal ini menurunkan potensi sistem IKM Dindik sebagai instrumen akuntabilitas publik yang sejatinya mampu menunjukkan sejauh mana kebijakan dan layanan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat secara nyata.

Sementara dari sisi partisipatif, tingkat keterlibatan masyarakat masih tergolong rendah. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan pendidikan belum mengetahui fungsi dan manfaat survei IKM. Kurangnya sosialisasi dan promosi membuat IKM Dindik belum dikenal luas oleh publik, terutama di tingkat sekolah dan lembaga pendidikan swasta. Responden mengaku bahwa mereka belum memahami bagaimana hasil survei digunakan dalam perbaikan layanan, sehingga muncul persepsi bahwa partisipasi mereka tidak berdampak langsung terhadap kebijakan. Ketiadaan umpan balik langsung bagi responden memperkuat anggapan bahwa pengisian survei hanya formalitas, bukan sarana evaluasi yang bernilai.

Faktor sosial dan budaya juga berpengaruh terhadap partisipasi publik. Dalam beberapa kasus, masyarakat merasa enggan memberikan penilaian jujur terhadap layanan pemerintah karena adanya kekhawatiran akan dampak terhadap hubungan personal dengan pihak sekolah atau dinas. Selain itu, akses digital yang tidak merata dan keterbatasan waktu di kalangan tenaga pendidik turut memengaruhi rendahnya tingkat partisipasi. Padahal, semakin banyak masyarakat yang terlibat dalam survei, semakin valid pula hasil yang diperoleh untuk memperkuat dasar perumusan kebijakan.

Ketiga aspek tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem IKM Dindik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi, tetapi juga oleh kualitas manajemen dan partisipasi masyarakat yang mendukungnya. Sistem informasi yang baik akan kehilangan makna apabila tidak diikuti oleh manajemen yang responsif dan masyarakat yang aktif berpartisipasi. Oleh

karena itu, upaya perbaikan harus bersifat menyeluruh dengan mengintegrasikan tiga pilar utama: penguatan sistem teknologi, peningkatan kompetensi aparatur, dan pembangunan mekanisme evaluasi berbasis kolaborasi publik.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menegaskan bahwa permasalahan IKM Dindik bersifat multidimensi, mencakup aspek teknis, kelembagaan, dan sosial. Optimalisasi sistem tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi memerlukan reformulasi manajemen evaluasi dan partisipasi publik yang terstruktur. Penguatan sistem teknologi harus diimbangi dengan kebijakan kelembagaan yang jelas serta peningkatan literasi layanan publik bagi masyarakat. Dengan demikian, IKM Dindik dapat berkembang menjadi sistem informasi yang tidak hanya mencatat kepuasan masyarakat, tetapi juga menumbuhkan budaya evaluasi, transparansi, dan perbaikan berkelanjutan di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Strategi Optimalisasi Sistem Informasi IKM Dindik

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan permasalahan di lapangan, strategi optimalisasi sistem informasi IKM Dindik difokuskan pada tiga aspek utama yang saling berkaitan, yaitu penguatan sistem digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penyusunan mekanisme tindak lanjut kebijakan berbasis data. Ketiga aspek tersebut tidak dapat dipisahkan, karena keberhasilan sistem informasi publik bergantung pada sinergi antara infrastruktur teknologi, kompetensi pengguna, serta tata kelola kebijakan yang responsif dan akuntabel. Optimalisasi dalam konteks ini tidak hanya dimaknai sebagai pembaruan teknis, tetapi juga sebagai upaya membangun budaya kerja berbasis data dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Aspek pertama yang menjadi prioritas adalah penguatan sistem digital. Sistem informasi IKM Dindik selama ini berperan sebagai sarana pengumpulan umpan balik masyarakat terhadap layanan pendidikan, namun belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem lain yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, peningkatan integrasi data antar aplikasi menjadi langkah awal yang krusial. Sistem IKM Dindik dapat dihubungkan dengan platform PPDB Jatim, BPOPP, dan A-GTK agar data responden dan jenis layanan terhubung otomatis serta saling memperbarui. Integrasi lintas sistem ini akan memungkinkan hasil survei dikelompokkan berdasarkan jenis layanan, tingkat satuan pendidikan, maupun lokasi geografis pengguna.⁵ Dengan demikian, analisis kepuasan masyarakat dapat dilakukan secara lebih spesifik dan mendalam, sehingga keputusan perbaikan layanan dapat didasarkan pada data aktual yang komprehensif. Selain itu, antarmuka sistem perlu diperbarui

⁵ Alshahrani, A., & Walker, S. (2021). Digital service integration and organizational capacity. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101536. *
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101536>



agar lebih interaktif, responsif, dan ramah pengguna. Tampilan visual yang menarik serta navigasi yang mudah dipahami akan meningkatkan minat masyarakat dalam memberikan umpan balik. Fitur dashboard analitik juga perlu ditambahkan agar pimpinan dapat memantau tren kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik secara real time. Melalui sistem digital yang lebih terintegrasi dan informatif, Dinas Pendidikan dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Aspek kedua yang tidak kalah penting adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga oleh kemampuan dan kesiapan aparatur dalam mengelola serta memanfaatkan data yang dihasilkan. Dinas Pendidikan perlu menyelenggarakan pelatihan teknis dan workshop secara berkala yang berfokus pada pengelolaan data, analisis survei, serta penyusunan laporan berbasis bukti. Kegiatan ini tidak hanya ditujukan bagi operator sistem, tetapi juga bagi pejabat pengambil kebijakan agar mereka memahami potensi data IKM sebagai dasar perumusan kebijakan publik. Selain itu, pembentukan tim analisis khusus yang terdiri dari unsur teknis dan kebijakan akan mempercepat proses tindak lanjut terhadap hasil survei. Tim ini berfungsi untuk menafsirkan data, mengidentifikasi masalah prioritas, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret. Di sisi lain, peningkatan kapasitas juga perlu mencakup aspek etika dan literasi digital, agar pengelolaan data publik dilakukan secara profesional, bertanggung jawab, dan sesuai prinsip akuntabilitas pemerintahan terbuka (open government). Dengan aparatur yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan berbasis data, sistem IKM Dindik dapat dimanfaatkan secara maksimal sebagai alat refleksi dan perbaikan kinerja organisasi.

Aspek ketiga adalah perancangan mekanisme tindak lanjut dan akuntabilitas publik yang lebih sistematis dan transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat seharusnya tidak berhenti pada tahap pengumpulan data, tetapi menjadi dasar dalam perumusan langkah korektif dan inovasi layanan. Oleh karena itu, setiap unit kerja perlu memiliki prosedur standar operasional yang mengatur tahapan tindak lanjut hasil IKM. Laporan hasil survei sebaiknya disertai dengan rekomendasi kebijakan dan dipublikasikan secara terbuka melalui laman resmi Dinas Pendidikan, agar masyarakat dapat mengetahui perubahan dan perbaikan yang telah dilakukan. Transparansi ini akan meningkatkan kepercayaan publik sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi berikutnya. Selain itu, penerapan prinsip akuntabilitas publik perlu diperkuat dengan mekanisme umpan balik dua arah, di mana masyarakat dapat memberikan tanggapan terhadap tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Dengan demikian, sistem IKM Dindik dapat berfungsi tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai media komunikasi yang membangun hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.

Penerapan ketiga strategi tersebut diharapkan mampu memperkuat peran IKM Dindik sebagai instrumen manajemen berbasis data yang relevan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik. Sistem yang semula hanya berfungsi sebagai media survei administratif dapat berevolusi menjadi alat pengambilan keputusan strategis yang memfasilitasi inovasi kebijakan pendidikan. Dengan dukungan teknologi digital yang kuat dan aparatur yang kompeten, proses evaluasi kinerja dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan berorientasi pada hasil. Selain itu, pelibatan masyarakat secara aktif akan memperkaya perspektif dalam menilai kualitas layanan serta memperkuat legitimasi hasil survei.

Dari keseluruhan uraian tersebut dapat dipahami bahwa optimalisasi IKM Dindik harus dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif, mencakup integrasi sistem, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan mekanisme akuntabilitas publik yang transparan dan berkelanjutan. Sinergi dari ketiga aspek tersebut akan menjadi kunci bagi terwujudnya layanan pendidikan yang efektif, partisipatif, dan berkeadilan di Provinsi Jawa Timur.

KESIMPULAN

Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Dindik) memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM berada pada kategori "memuaskan", menandakan pelayanan publik pendidikan telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat ketimpangan antarunsur, terutama pada aspek prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan. Tantangan utama bukan terletak pada keberadaan sistem, melainkan pada efektivitas pemanfaatan data dan mekanisme tindak lanjut yang belum optimal. IKM Dindik sejauh ini masih berfungsi sebagai alat survei administratif, belum sepenuhnya sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti. Oleh karena itu, optimalisasi sistem perlu diarahkan pada integrasi data lintas layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam analisis hasil survei, serta penerapan mekanisme tindak lanjut kebijakan yang transparan, partisipatif, dan berkelanjutan agar sistem ini dapat menjadi instrumen manajemen strategis dalam penguatan tata kelola pendidikan.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur perlu melakukan pembaruan sistem IKM Dindik agar lebih interaktif dan terintegrasi dengan sistem evaluasi kinerja yang ada. Pelatihan berkelanjutan bagi pengelola dan staf teknis dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan analisis data dan pemanfaatan hasil survei sebagai dasar perbaikan layanan. Di sisi lain, partisipasi masyarakat perlu diperluas melalui kolaborasi dengan sekolah dan lembaga masyarakat agar survei IKM lebih representatif dan reflektif terhadap kondisi nyata. Penelitian selanjutnya disarankan

menggunakan pendekatan evaluatif atau komparatif untuk mengukur dampak penerapan IKM terhadap peningkatan mutu layanan publik pendidikan di berbagai daerah. Melalui upaya tersebut, sistem IKM Dindik diharapkan berkembang menjadi model pengelolaan informasi publik yang transparan, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan Pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Colorafi, K., Evans, B., & Lamb, G. (2021). Engagement with the plan of care among older adults with multiple cardiac diagnoses. *Qualitative Health Research*, 31(7), 1234-1246.
- Crowe, M., Sheppard, L., & Campbell, A. (2011). Comparison of the effects of using the Crowe Critical Appraisal Tool versus informal appraisal in assessing health research: a randomised trial. *JBIC Evidence Implementation*, 9(4), 444-449.
- Bickman, L., & Rog, D. J. (2008). The SAGE handbook of applied social research methods. *Sage publications*.
- Zhang, X., Yan, X., & Zhao, K. (2020). Digital government transformation and public service performance. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101472.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/144282/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. (2024). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*.
<https://dindik.jatimprov.go.id/ikm/>
- Rahmawati, D., & Hidayat, A. (2022). Digital literacy and public participation in online government services. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 55-66.
- Alshahrani, A., & Walker, S. (2021). Digital service integration and organizational capacity. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101536.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101536>