

Survei Kepuasan Pelanggan Stakeholder Satisfaction Survey

2019



23 Desember 2019

BusinessDigest **SWA**
Managed by SWA

Survei Kepuasan Pelanggan Stakeholder Satisfaction Survey

2019



PENDAHULUAN





PENDAHULUAN



1

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) terus berupaya untuk **meningkatkan** layanan kebijakan dan program Kemendikbud di bidang pendidikan dan kebudayaan.

2

Indikasi keberhasilan implementasi kebijakan, program dan layanan salah satunya adalah **kepuasan dari para pemangku kepentingan/pelanggan**.

3

Berdasarkan **Permen PAN-RB Nomor 14/2017** dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.

4

Untuk itu, Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat (BKLM) kembali menyelenggarakan kegiatan **Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / Stakeholder Satisfaction Survey (SSS) Kemendikbud 2019**.



MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud :

Mengukur tingkat kepuasan dari pemangku kepentingan Kemendikbud terhadap layanan kebijakan dan program Kemendikbud.

Tujuan :



Mengetahui tingkat kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap layanan kebijakan dan program Kemendikbud.



Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholders*).



Mengetahui kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap layanan kebijakan dan program Kemendikbud secara nasional.



Mendapatkan rekomendasi untuk meningkatkan efektifitas layanan kebijakan dan program Kemendikbud secara nasional, sekaligus peningkatan persepsi positif para pemangku kepentingan (*stakeholders*).



Survei Kepuasan Pelanggan Stakeholder Satisfaction Survey

2019

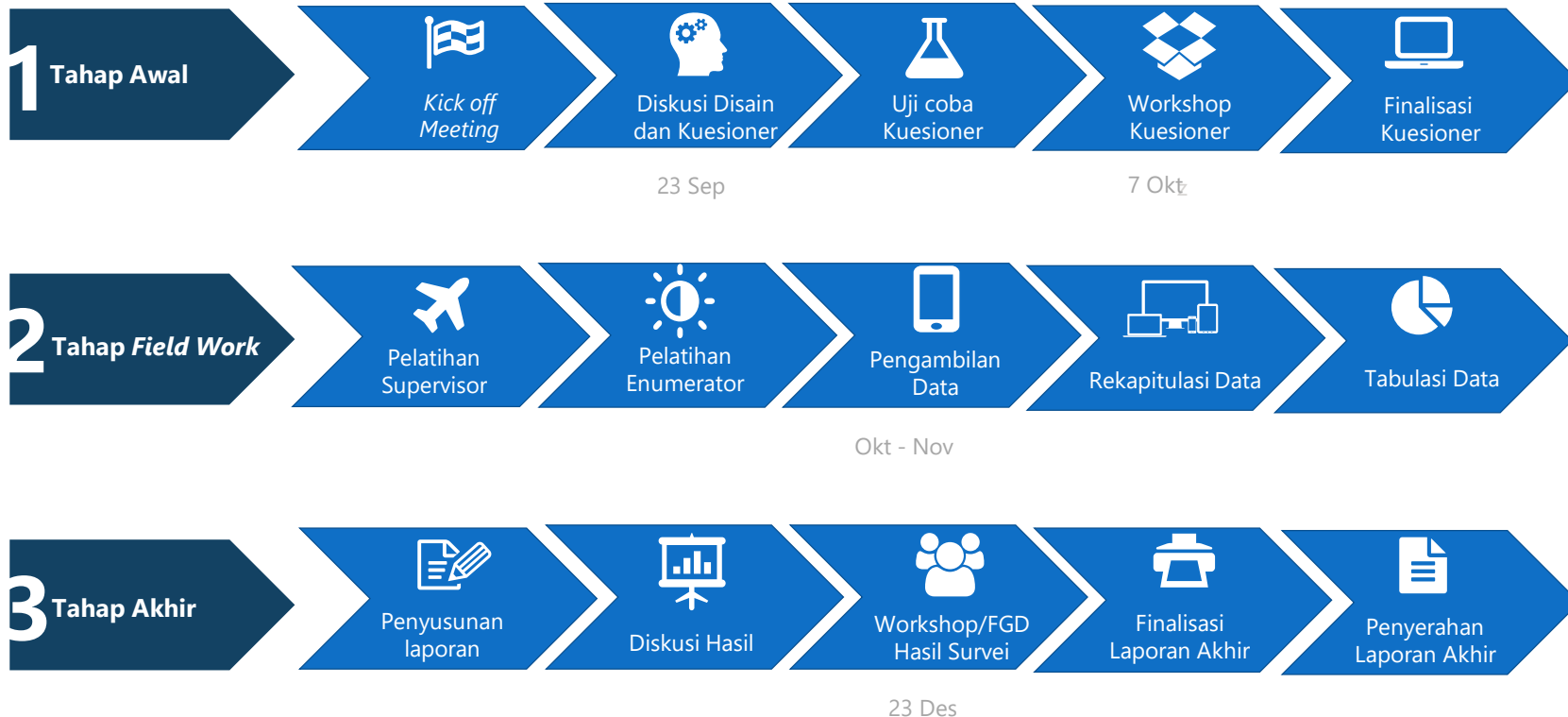


METODOLOGI





METODOLOGI



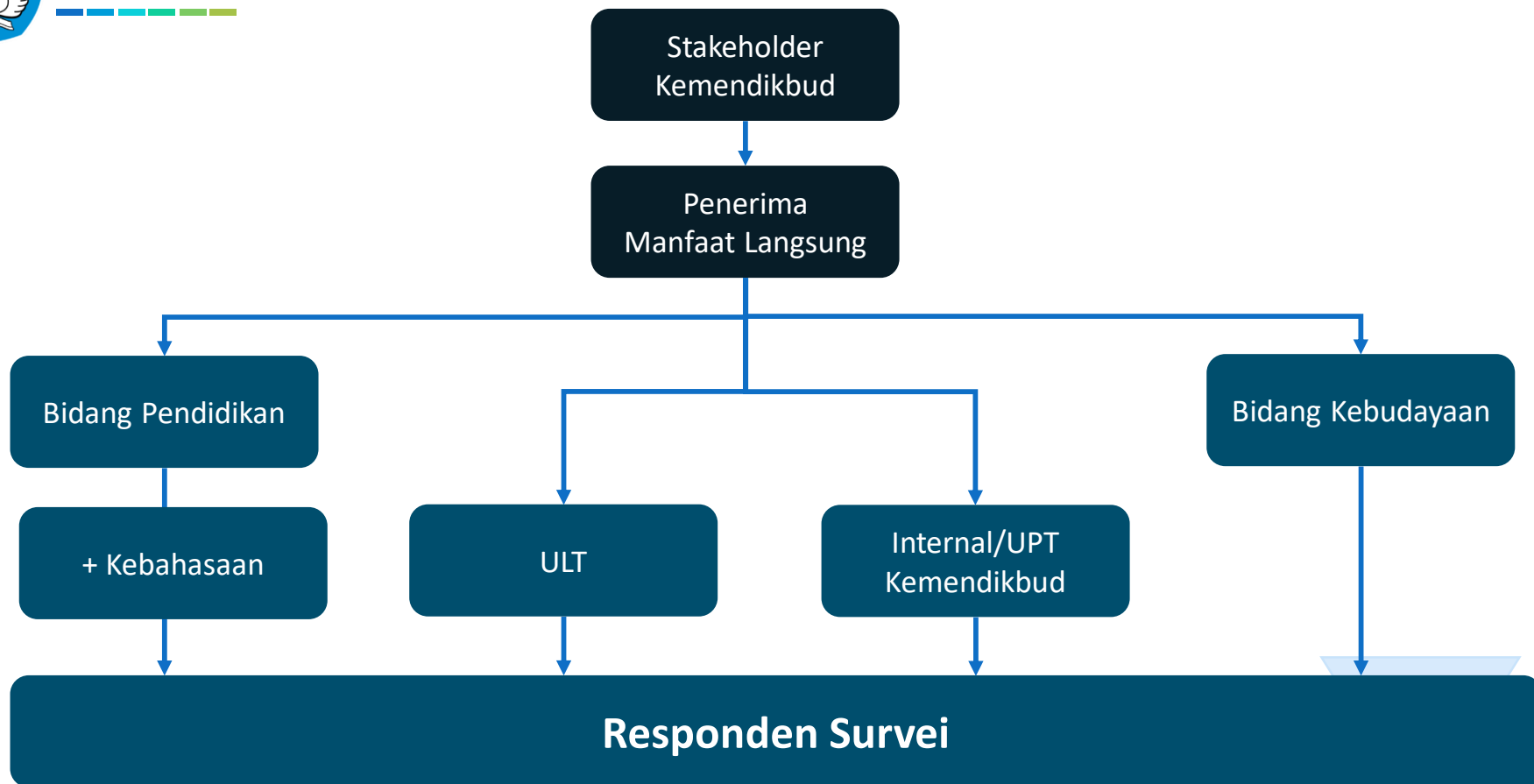


“Disain penelitian
menggunakan
pendekatan
**diskriptif
kuantitatif**”



DESKRIPTIF KUANTITATIF

Pendekatan diskriptif kuantitatif memberikan gambaran terkait kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbud terhadap implementasi kebijakan, program dan layanan yang telah dijalankan. Gambaran kepuasan pemangku kepentingan tersebut terukur secara **kuantitatif dalam bentuk indeks**.





PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD

Bidang Pendidikan

1. Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal (PAUDNI)
 - Peserta Didik PAUD (diwakili orang tua)
 - Orang tua peserta didik (selain yang mewakili peserta PAUD)
 - Pamong belajar pendidikan non formal & informal;
 - Peserta, Pelaksana, dan Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus, SKB)
2. Pendidikan Dasar
 - Peserta Didik SD-SMP (diwakili orang tua)
 - Peserta Didik SD-SMP Difabel (diwakili orang tua)
 - Orang tua peserta didik (selain yang mewakili peserta SD-SMP)
 - Pendidik, Pendidik Lainnya, dan Tenaga Kependidikan SD-SMP
 - Komite Sekolah SD – SMP
 - Manajemen/Kepala Sekola SD-SMP swasta
3. Pendidikan SMA
 - Peserta Didik SMA
 - Peserta Didik SMA Difabel (dipandu guru)
 - Orang tua peserta didik (selain yang mewakili peserta SMA)
 - Pendidik, Pendidik Lainnya, dan tenaga Kependidikan SMA
 - Komite Sekolah SMA
 - Manajemen/Kepala Sekola SMA swasta
4. Pendidikan SMK
 - Peserta Didik SMK
 - Orang tua peserta didik (selain yang mewakili peserta SMK)
 - Pendidik, Pendidik Lainnya, dan tenaga Kependidikan SMK
 - Komite Sekolah SMK
 - Manajemen/Kepala Sekola SMA swasta

Bidang Kebudayaan

1. Pengelola Museum, Situs atau Cagar Budaya
2. Pengelola dan Pelaku Seni di Taman Budaya
3. Pemuka dan masyarakat desa Adat
4. Komunitas Seni
5. Komunitas Budaya
6. Komunitas Sejarah
7. Komunitas Film
8. Penganut Pengahayat Kepercayaan
9. Sanggar Seni budaya
10. Pemuka adat
11. Dinas Bidang Kebudayaan
12. Masyarakat



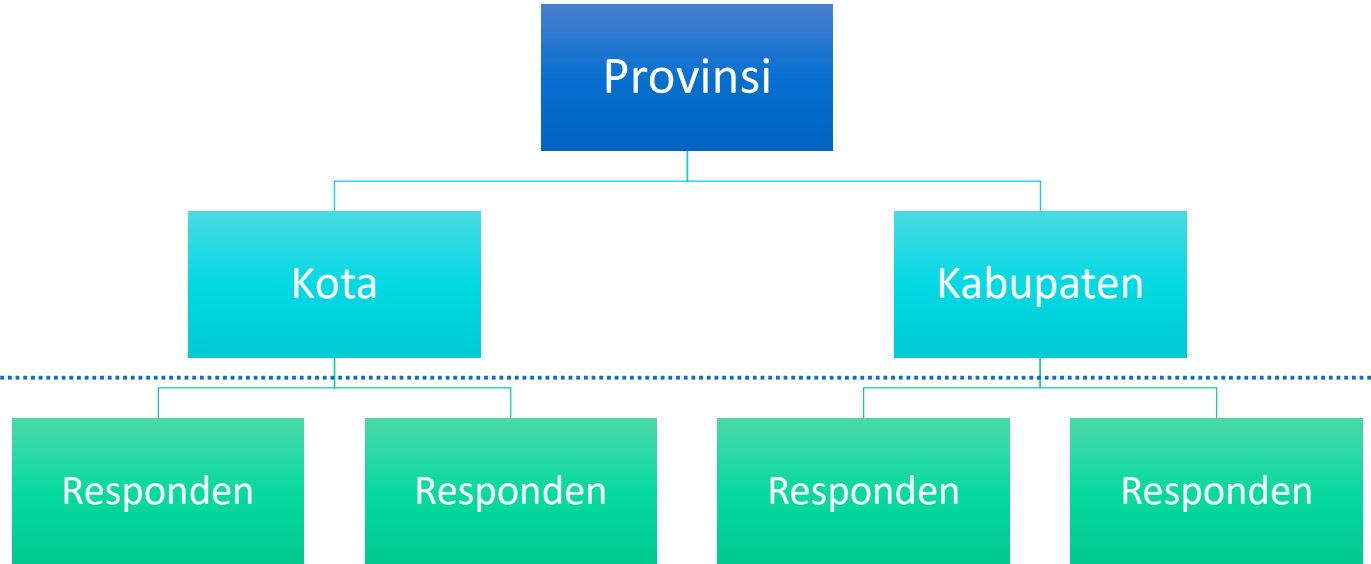
METODE PENGAMBILAN SAMPEL



Stakeholders

Random Sampling

**Simple Random Sampling &
Purposive Sampling**





DISTRIBUSI SAMPEL

| Provinsi | Total | Peserta Didik | PTK | Satuan Pendidikan | Orang Tua |
|----------------------|-------|---------------|-----|-------------------|-----------|
| N.A.D | 300 | 128 | 87 | 42 | 43 |
| Sumatera Utara | 344 | 146 | 104 | 51 | 43 |
| Sumatera Barat | 303 | 131 | 90 | 45 | 37 |
| Riau | 322 | 139 | 97 | 47 | 39 |
| Jambi | 320 | 140 | 98 | 46 | 36 |
| Sumatera Selatan | 303 | 129 | 91 | 45 | 38 |
| Bengkulu | 286 | 120 | 79 | 41 | 46 |
| Lampung | 302 | 114 | 82 | 45 | 61 |
| Kep. Bangka Belitung | 295 | 129 | 91 | 40 | 35 |
| Kepulauan Riau | 347 | 156 | 102 | 44 | 45 |
| DKI Jakarta | 328 | 145 | 66 | 73 | 44 |
| Jawa Barat | 330 | 91 | 98 | 43 | 98 |
| Jawa Tengah | 401 | 143 | 122 | 54 | 82 |
| DI Yogyakarta | 435 | 196 | 133 | 60 | 46 |
| Jawa Timur | 301 | 132 | 91 | 45 | 33 |
| Banten | 371 | 143 | 129 | 48 | 51 |
| Bali | 359 | 177 | 90 | 36 | 56 |

| Provinsi | Total | Peserta Didik | PTK | Satuan Pendidikan | Orang Tua |
|--------------------|-------|---------------|-----|-------------------|-----------|
| NTB | 305 | 133 | 91 | 44 | 37 |
| NTT | 362 | 150 | 107 | 53 | 52 |
| Kalimantan Barat | 302 | 102 | 91 | 50 | 59 |
| Kalimantan Tengah | 184 | 74 | 42 | 43 | 25 |
| Kalimantan Selatan | 293 | 122 | 88 | 37 | 46 |
| Kalimantan Timur | 284 | 121 | 89 | 37 | 37 |
| Sulawesi Utara | 255 | 81 | 77 | 30 | 67 |
| Sulawesi Tengah | 283 | 105 | 87 | 39 | 52 |
| Sulawesi Selatan | 307 | 128 | 96 | 44 | 39 |
| Sulawesi Tenggara | 255 | 72 | 88 | 36 | 59 |
| Gorontalo | 295 | 129 | 89 | 39 | 38 |
| Sulawesi Barat | 368 | 158 | 118 | 43 | 49 |
| Maluku | 282 | 116 | 84 | 41 | 41 |
| Maluku Utara | 271 | 108 | 84 | 35 | 44 |
| Papua Barat | 219 | 107 | 49 | 22 | 41 |
| Papua | 154 | 90 | 33 | 10 | 21 |
| Kalimantan Utara | 251 | 102 | 76 | 44 | 29 |



TARGET

12.000



Realisasi

13.436

| | |
|----------------------|-------|
| Total Pendidikan | 10415 |
| Total Kebudayaan | 311 |
| Kebahasaan | 1966 |
| Unit Layanan Terpadu | 544 |
| Reformasi Birokrasi | 200 |
| GRAND TOTAL | 13436 |



Bidang Pendidikan

1. Program Indonesia Pintar
2. Kurikulum
3. UN/USBN
4. Buku Teks Pelajaran
5. Sarana & Prasarana
6. Pendidikan Vokasi
7. Pendidikan Kecakapan Kerja
8. Pendidikan Kecakapan Wirausaha
9. Peningkatan Dan Pengembangan Kapasitas Pendidik
10. Sertifikasi Guru
11. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru
12. Akreditasi Satuan Pendidikan
13. BOS/BOP
14. BIPA
15. UKBI
16. Penyuluhan Bahasa Indonesia
17. KBBi
18. **PPDB**
19. **Pendidikan Keluarga**
20. **Dapodik**
21. **Penguatan Pendidikan Karakter**
22. **Rumah Belajar**

Bidang Kebudayaan

1. Revitalisasi Cagar Budaya & Permuseuman
2. Revitalisasi Taman Budaya
3. Revitalisasi Desa Adat
4. Fasilitasi Komunitas Budaya
5. Fasilitasi Kegiatan Kesenian dan kebudayaan
6. Fasilitasi Pengembangan Perfilman
7. Fasilitasi Kegiatan Penghayat kepercayaan
8. Fasilitasi Kegiatan Kesejarahan
9. Layanan di Cagar Budaya/Museum
10. Gerakan Seniman Masuk Sekolah

Layanan ULT

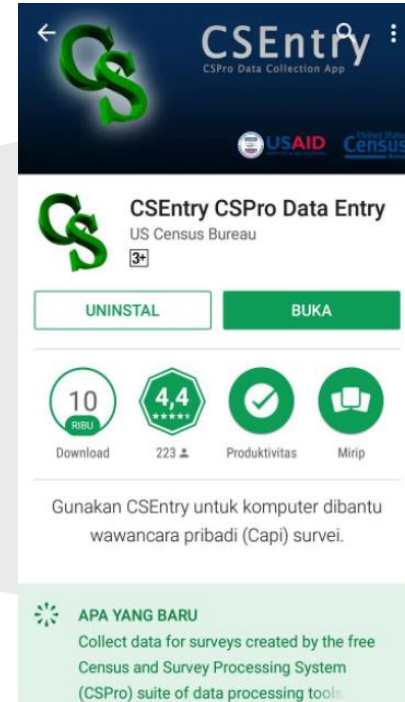
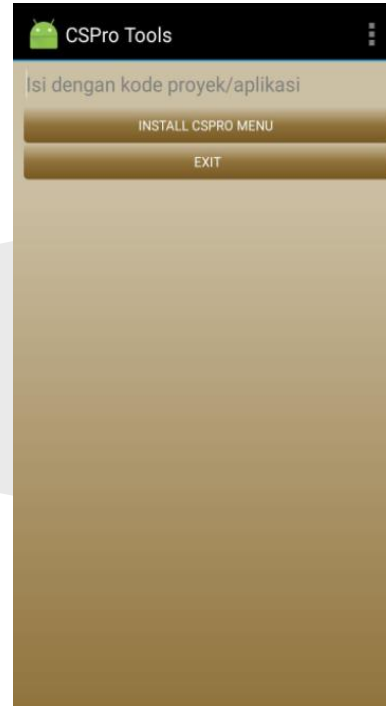
1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Kualitas Hasil Pelayanan
5. Sikap Petugas Pelayanan
6. Kompetensi Petugas
7. Fasilitas
8. Penanganan Pengaduan
9. Biaya

Reformasi Birokrasi

1. Manajemen Perubahan
2. Penguatan Pengawasan
3. Akuntabilitas Kinerja
4. Kelembagaan
5. Tata Laksana
6. Sistem Manajemen SDM
7. Peraturan Perundang-undangan
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik



INSTRUMEN SURVEI



Kuesioner dibuat ke dalam program/aplikasi yang dapat di-instal di handphone yang memiliki sistem operasi android. Aplikasi yang digunakan adalah CSProtools dan CSEntry



METODE PENGHITUNGAN INDEKS



Mean Score

$$Mean = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

X_i : Nilai kepuasan atribut

n : Jumlah responden

Perhitungan Indeks Survei Kepuasan berdasarkan skor rata-rata (*mean score*). Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala likert 1 – 6 selanjutnya di konversi menjadi skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 2010).



Top/Bottom Boxes

| | |
|---|--------------|
| 6 | TTB |
| 5 | Top Boxes |
| 4 | |
| 3 | BTB |
| 2 | Bottom Boxes |
| 1 | |



NORMA INDEKS REFORMASI BIROKRASI

Pengelompokkan Nilai Indeks Berdasarkan Permen PAN RB No. 14/2017

| No. | Indeks (%) | Kategori | CSI | Interpretasi |
|-----|------------|----------|-------------------------|--|
| 1. | > 90 - 100 | AA | Sangat Memuaskan Sekali | Istimewa |
| 2. | > 80 - 90 | A | Sangat Memuaskan | Sangat Baik |
| 3. | > 70 - 80 | BB | Memuaskan | Baik |
| 4. | > 60 - 70 | B | Cukup Memuaskan | Cukup Baik, perlu sedikit perbaikan |
| 5. | > 50 - 60 | CC | Kurang Memuaskan | Agak baik, perlu perbaikan yang tidak mendasar |
| 6. | > 30 - 50 | C | Tidak Memuaskan | Kurang, perlu banyak perbaikan dan perubahan yang mendasar |
| 7. | > 0 - 30 | C | Sangat Tidak Memuaskan | Sangat Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar |

Survei Kepuasan Pelanggan Stakeholder Satisfaction Survey

2019

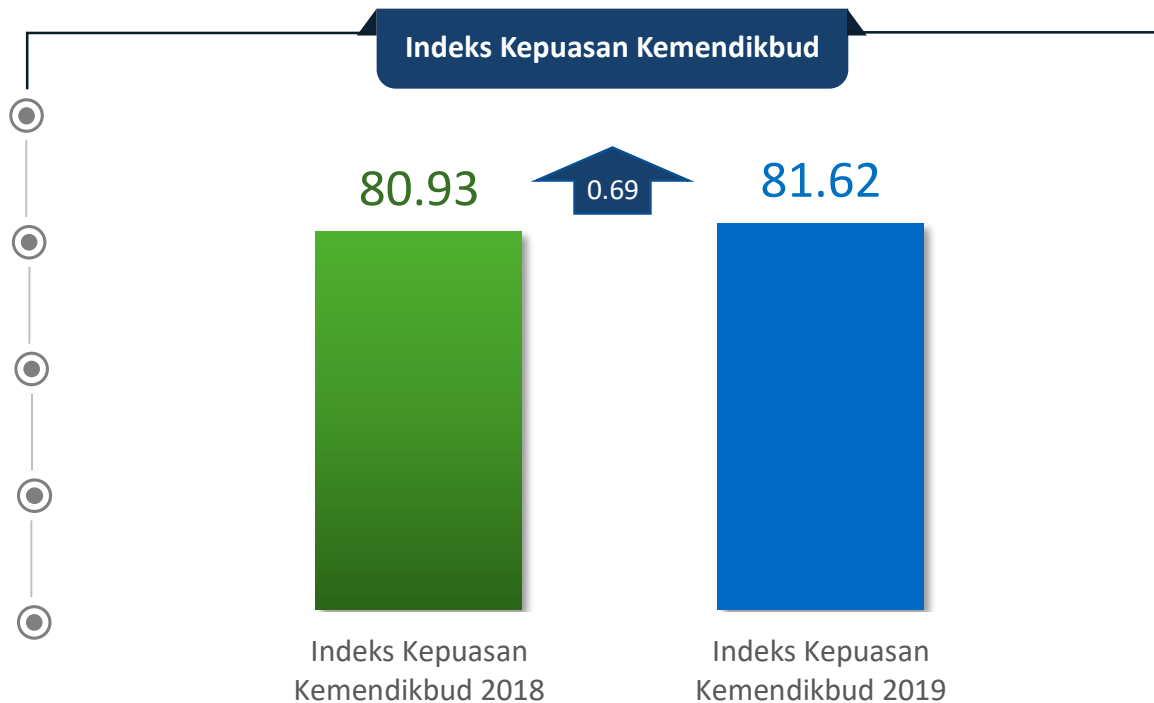


HASIL SURVEI





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD

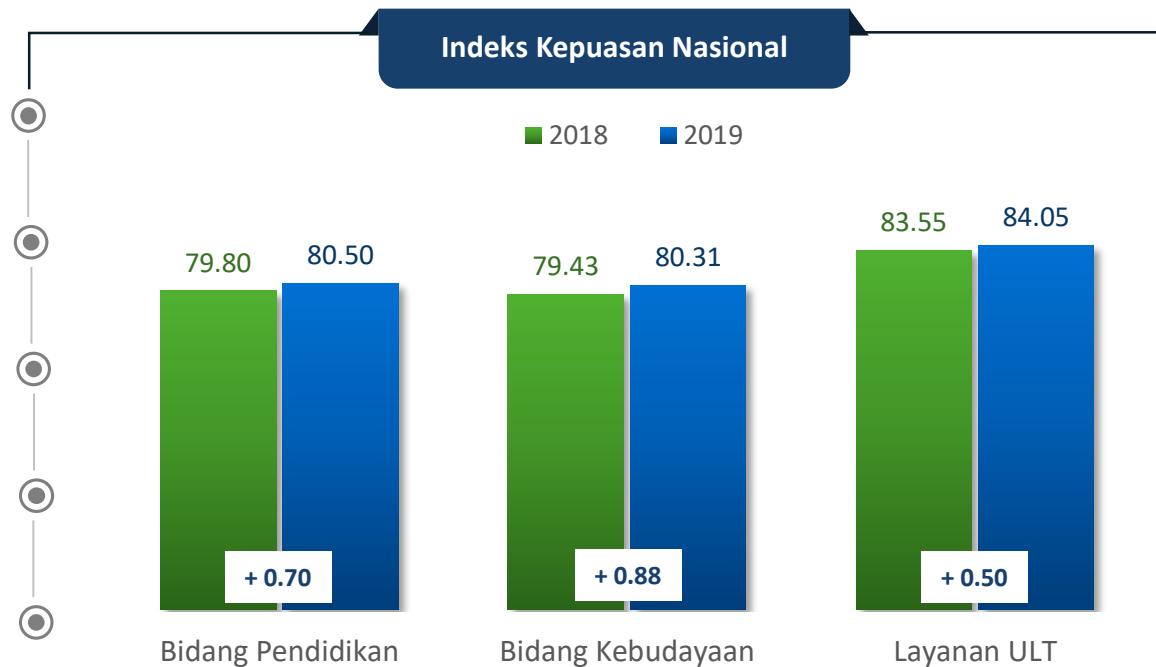


” Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2019 meningkat 0.69 dibandingkan periode sebelumnya. Sesuai Permen PAN_RB masuk kategori Sangat Memuaskan





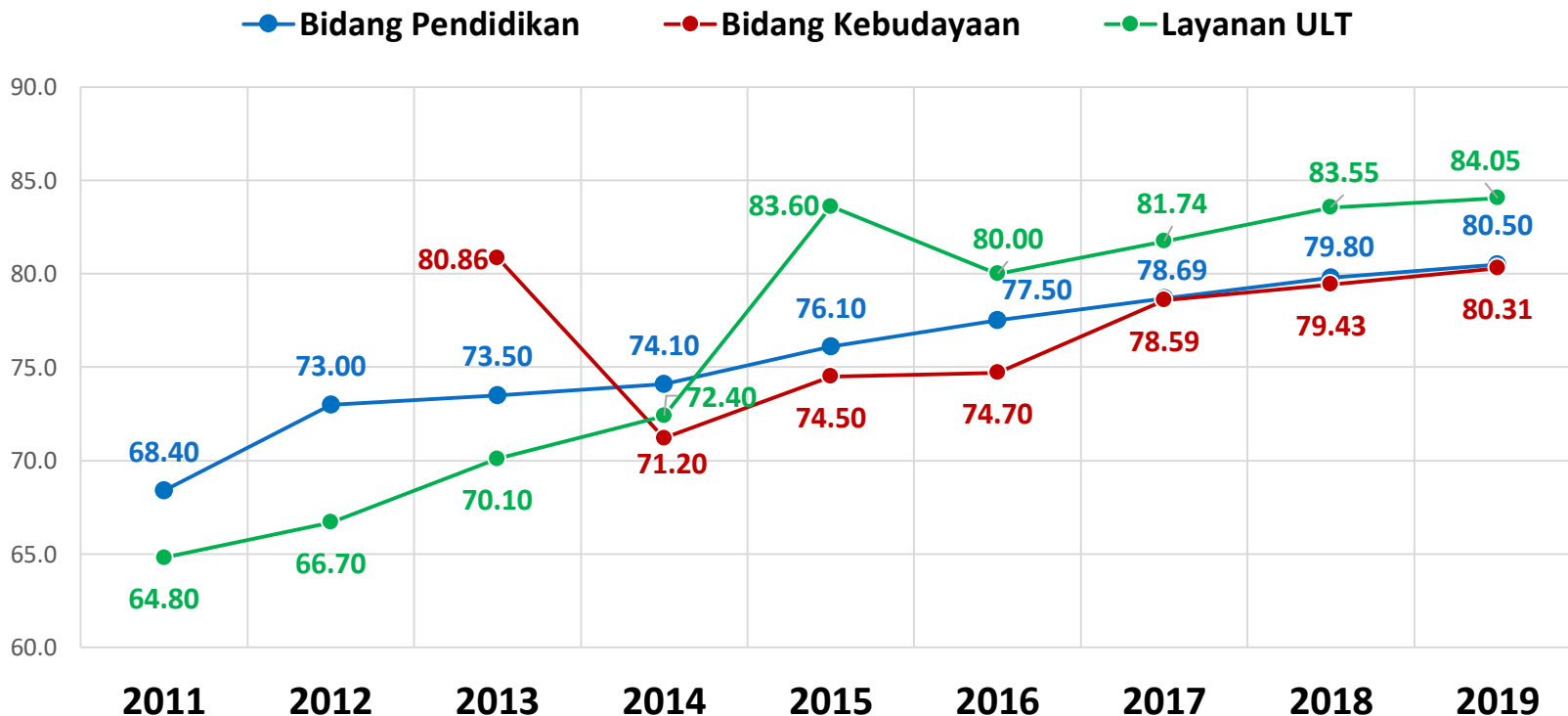
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN NASIONAL



” Peningkatan indeks kepuasan Kemendikbud terjadi baik di bidang Pendidikan, bidang kebudayaan maupun layanan ULT.



PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD



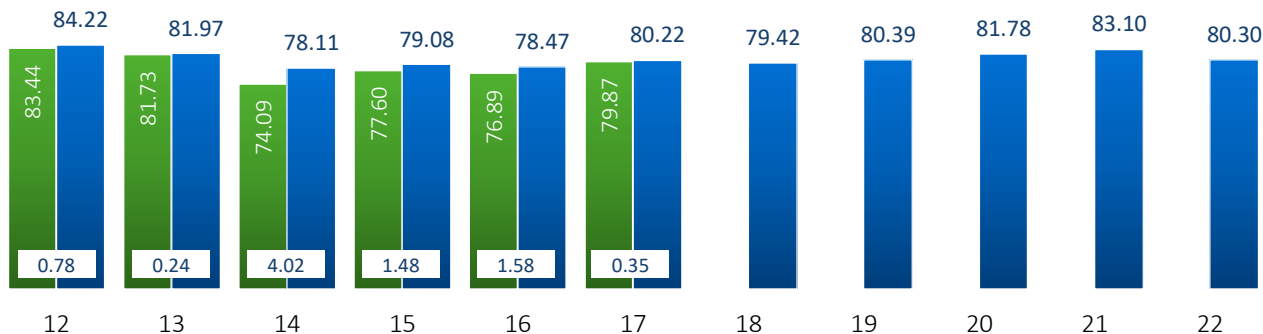
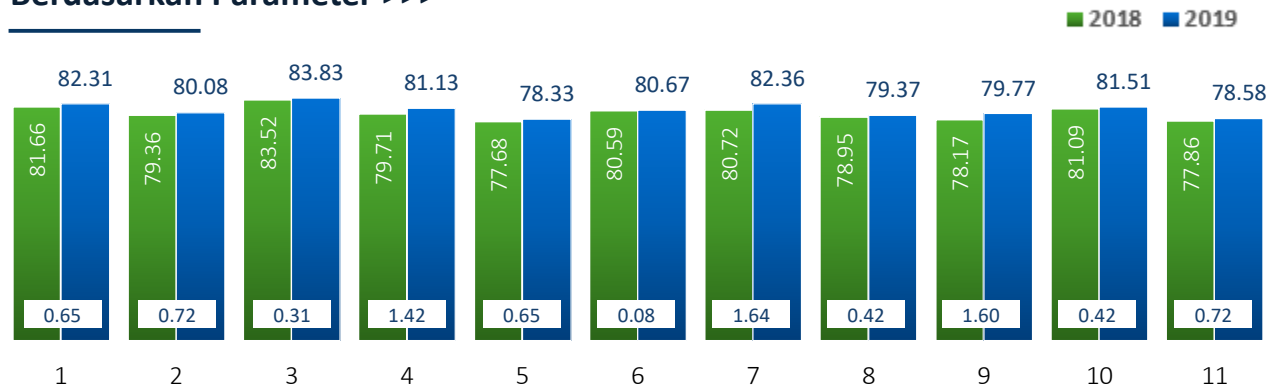


BIDANG PENDIDIKAN



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

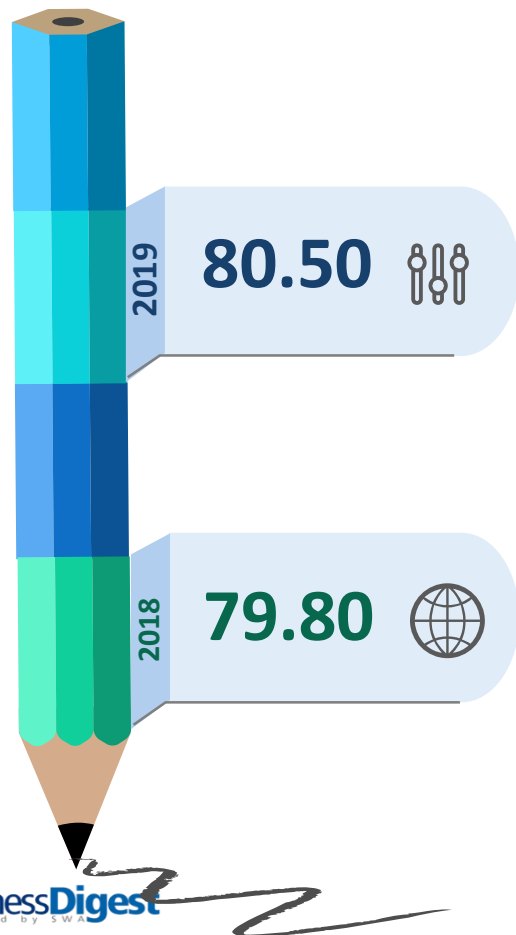
Berdasarkan Parameter >>>



- 1 Program Indonesia Pintar
- 2 Kurikulum
- 3 UN/USBN
- 4 Buku Teks Pelajaran
- 5 Sarana & Prasarana
- 6 Pendidikan Vokasi
- 7 Pendidikan Kecakapan Kerja
- 8 Pendidikan Kecakapan Wirausaha
- 9 Peningkatan dan Pengembangan Kapasitas Pendidik
- 10 Sertifikasi Guru
- 11 Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru
- 12 Akreditasi Satuan Pendidikan
- 13 BOS/BOP
- 14 BIPA
- 15 UKBI
- 16 Penyuluhan Bahasa Indonesia
- 17 KBBI
- 18 PPDB
- 19 Pendidikan Keluarga
- 20 Dapodik
- 21 Penguatan Pendidikan Karakter
- 22 Rumah Belajar

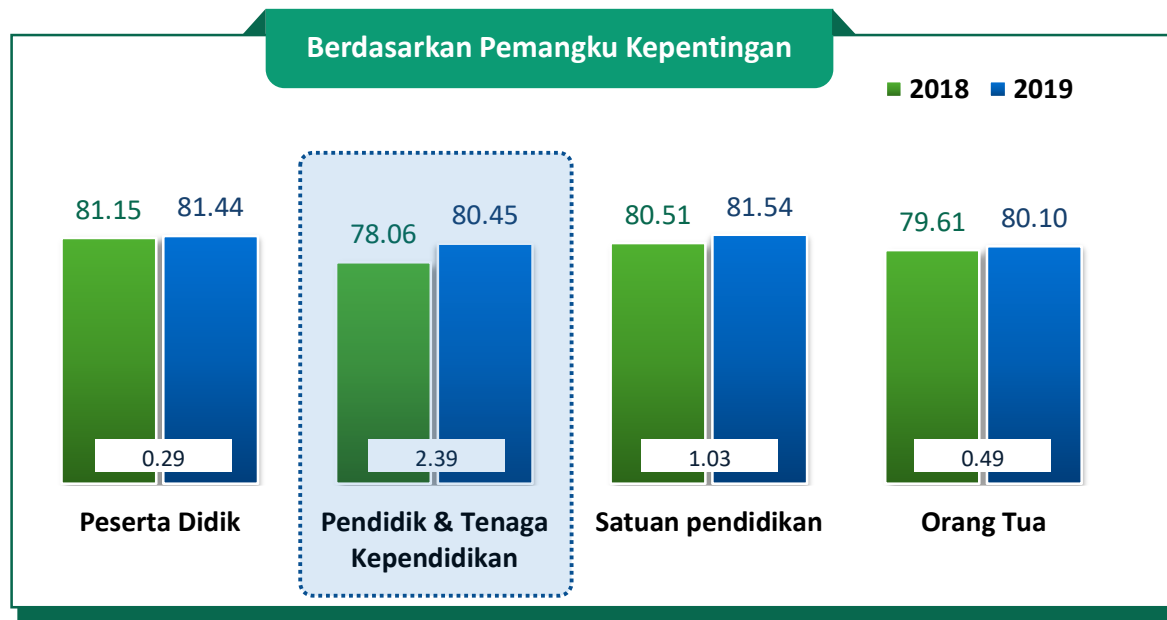


INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan masuk kategori **Sangat Memuaskan**.

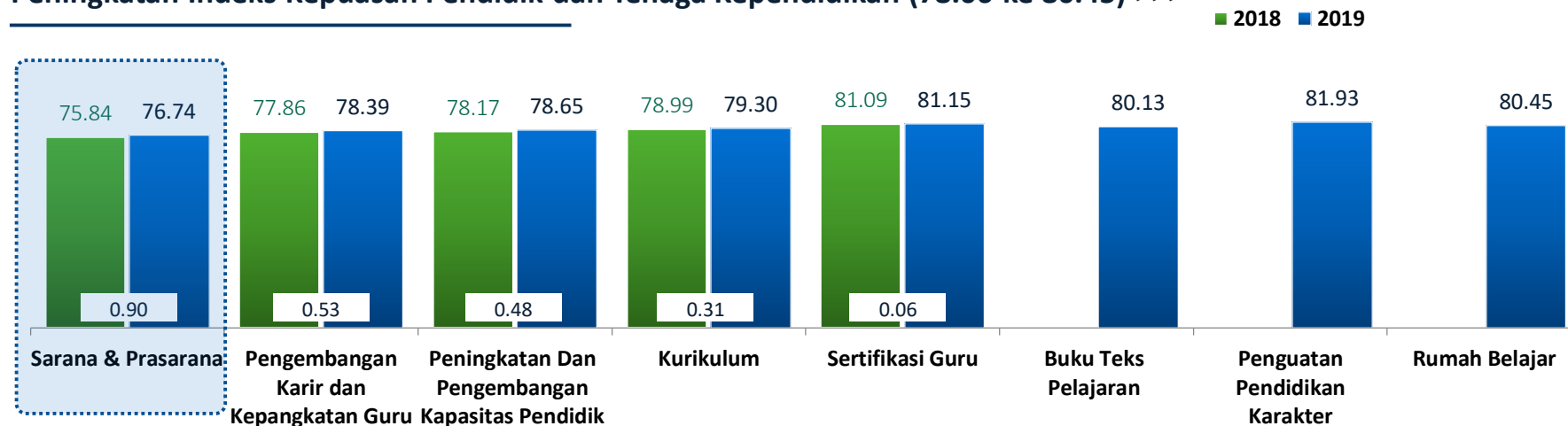
Peningkatan indeks kepuasan terjadi di semua pemangku kepentingan terutama **Pendidik & Tenaga Kependidikan**.





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

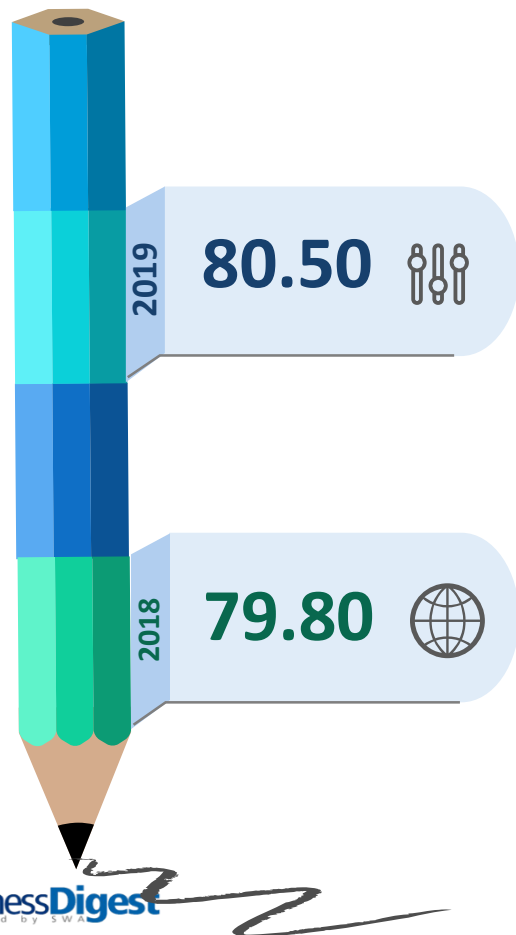
Peningkatan Indeks Kepuasan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (78.06 ke 80.45) >>>



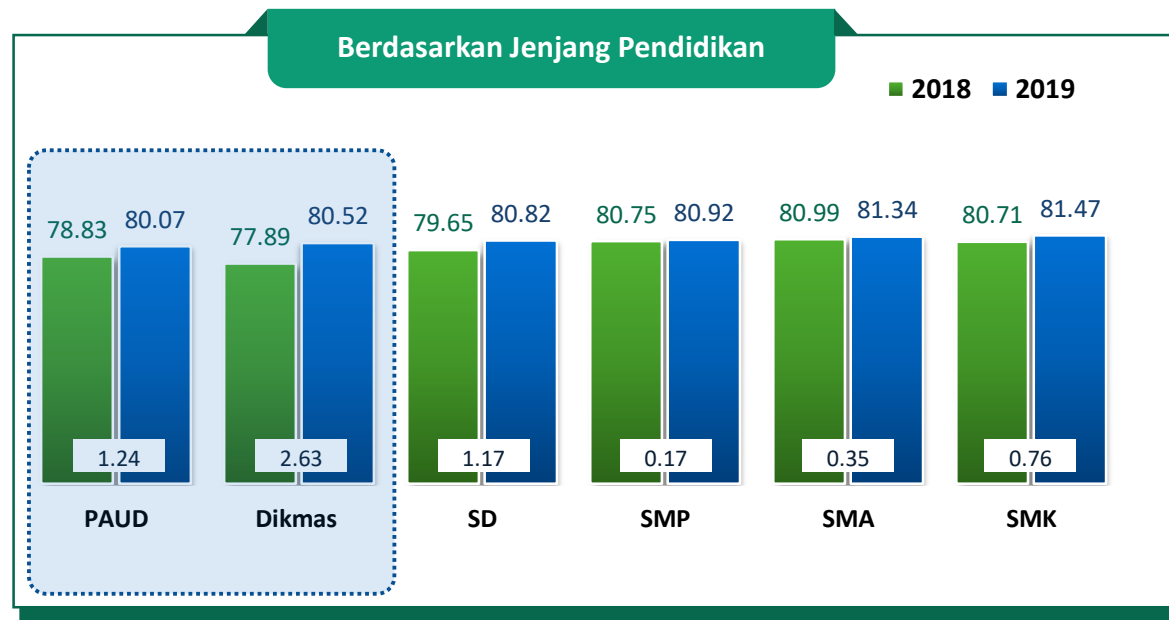
| Sarana dan Prasarana | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|------|
| Kecukupan satuan pendidikan untuk jenjang pendidikan | 79.67 | 79.74 | 0.07 |
| Kondisi sarana prasana satuan pendidikan | 75.74 | 76.29 | 0.56 |
| Kelengkapan fasilitas di satuan pendidikan | 73.51 | 74.19 | 0.68 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



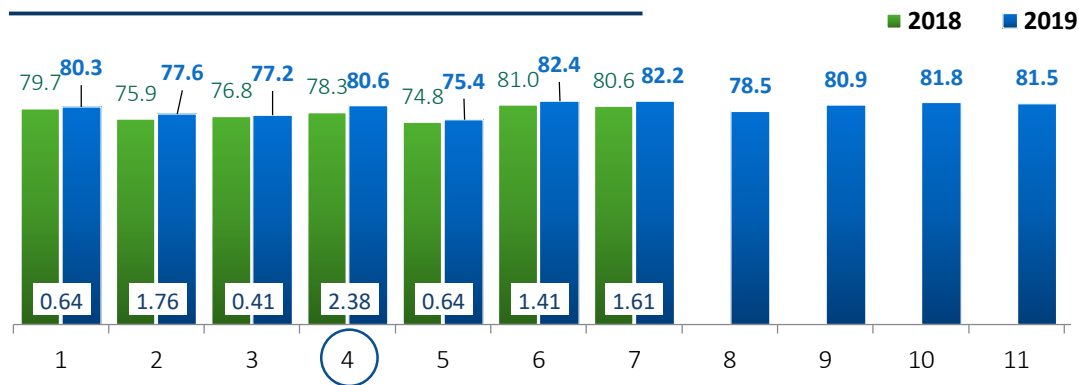
Peningkatan indeks kepuasan juga terjadi di semua jenjang pendidikan terutama PAUD Dikmas





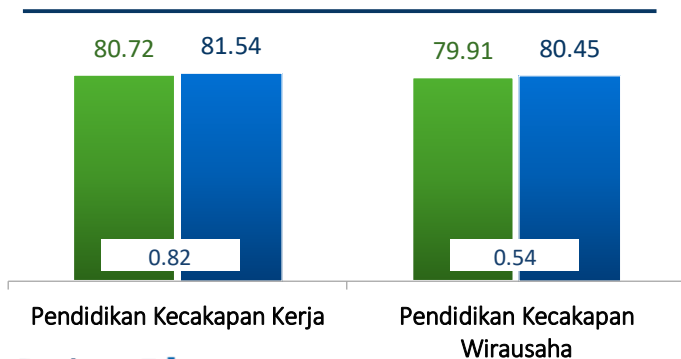
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Peningkatan Indeks Kepuasan PAUD (78.83 ke 80.07) >>>



- 1 Kurikulum
- 2 Sarana & Prasarana
- 3 Peningkatan Dan Pengembangan Kapasitas Pendidik
- 4 Sertifikasi Guru**
- 5 Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru
- 6 Akreditasi Satuan Pendidikan
- 7 BOP
- 8 Pendidikan Keluarga
- 9 Dapodik
- 10 Penguatan Pendidikan Karakter
- 11 Rumah Belajar

Peningkatan Indeks Kepuasan Dikmas (77.89 ke 80.52) >>>



| Sertifikasi Guru | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|------|
| Kejelasan persyaratan sertifikasi pendidik | 80.04 | 83.33 | 3.29 |
| Kemudahan persyaratan sertifikasi pendidik | 79.17 | 80.99 | 1.82 |
| Kemudahan prosedur sertifikasi pendidik | 78.95 | 80.74 | 1.79 |
| Transparansi penetapan peserta sertifikasi | 80.26 | 82.22 | 1.96 |
| Besaran tunjangan profesi pendidik | 75.44 | 79.38 | 3.94 |
| Kecepatan penerbitan Surat Keputusan Tunjangan Profesi | 75.66 | 77.16 | 1.50 |

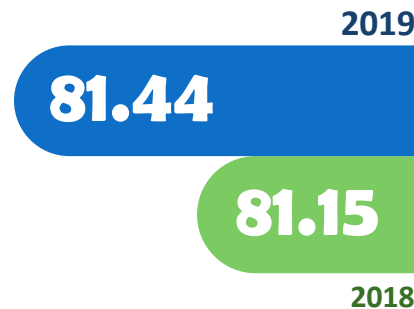
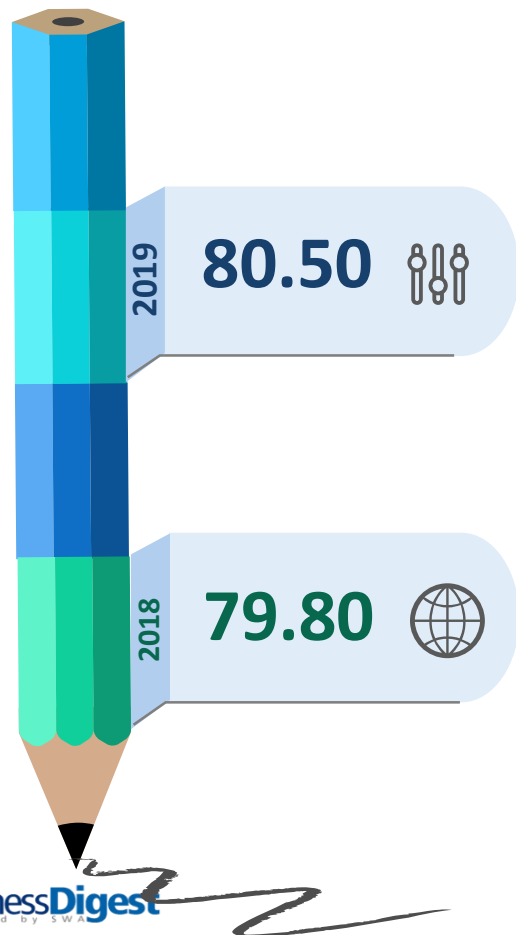


BERDASARKAN PEMANGKU KEPENTINGAN

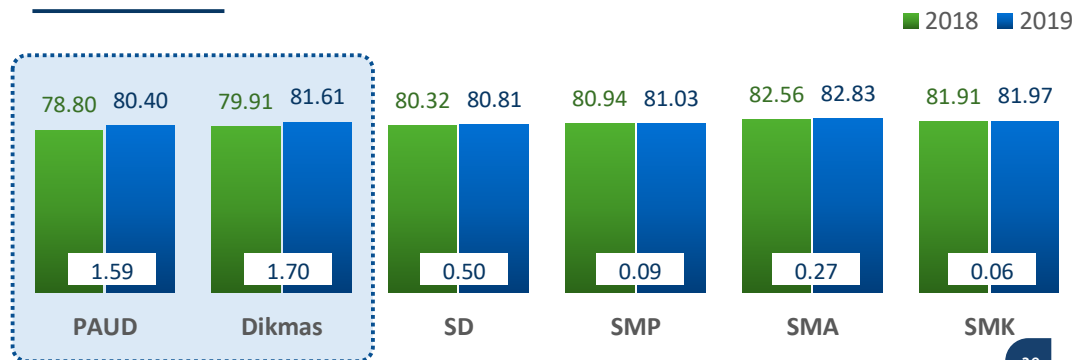




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



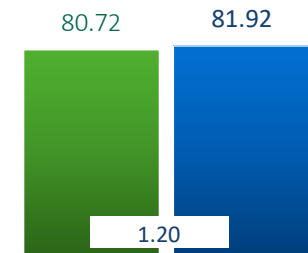
Berdasarkan Jenjang Pendidikan >>>



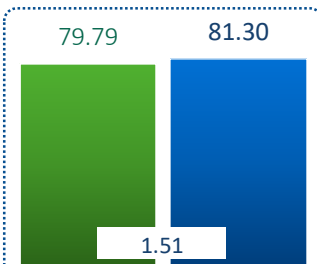


INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Dikmas (79.91 ke 81.61) >>>

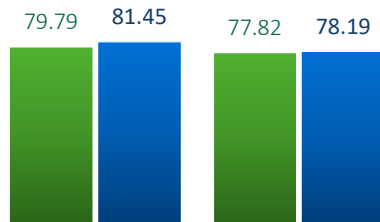


Pendidikan Kecakapan Kerja



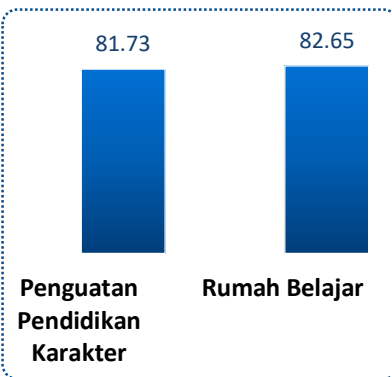
Pendidikan Kecakapan Wirausaha

PAUD (78.80 ke 80.40) >>>



Kurikulum

Sarana & Prasarana



Penguatan Pendidikan Karakter

Rumah Belajar

Peserta Didik

| Pendidikan Kecakapan Kerja | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|------|
| Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan | 74.79 | 78.28 | 3.49 |
| Keberagaman keterampilan yang diajarkan | 81.20 | 82.84 | 1.64 |
| Manfaat program | 81.20 | 82.62 | 1.42 |
| Kualifikasi instruktur/pengajar | 82.41 | | |
| Pendidikan Kecakapan Wirausaha | | | |
| Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan | 73.08 | 77.93 | 4.86 |
| Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan keterampilan yang dibutuhkan | 79.06 | 82.30 | 3.24 |
| Kesesuaian keterampilan dengan tuntutan dunia usaha/dunia industri | 79.06 | 81.21 | 2.15 |
| Kualifikasi instruktur/pengajar | 82.56 | | |

Penguatan Pendidikan Karakter – TOP 3

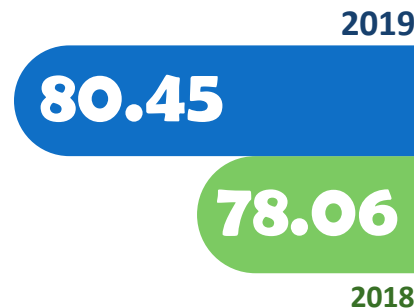
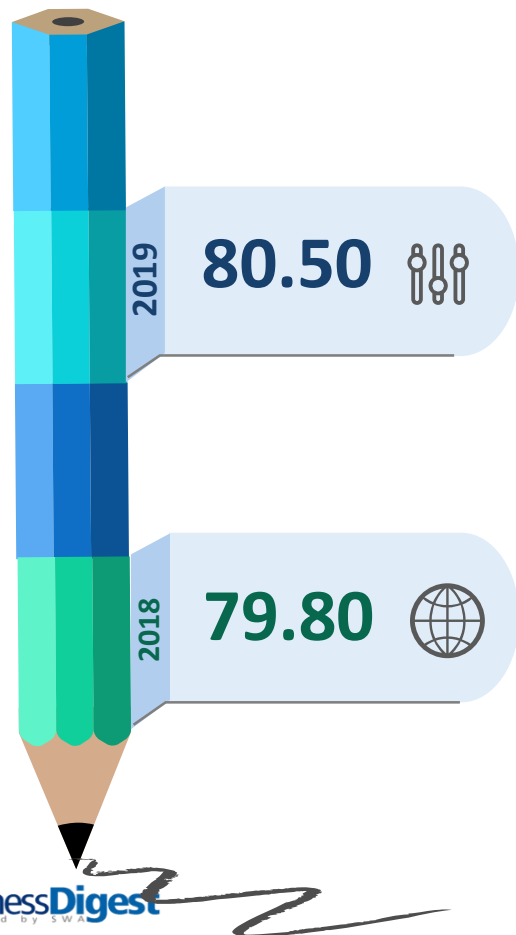
| | |
|---|-------|
| Siswa dan guru selalu disiplin/datang tepat waktu | 85.63 |
| Siswa di sekolah memiliki kebiasaan menjaga kebersihan lingkungan sekitar | 85.25 |
| Siswa mengerjakan tugas/ujian dengan jujur | 84.80 |

Rumah Belajar – TOP 3

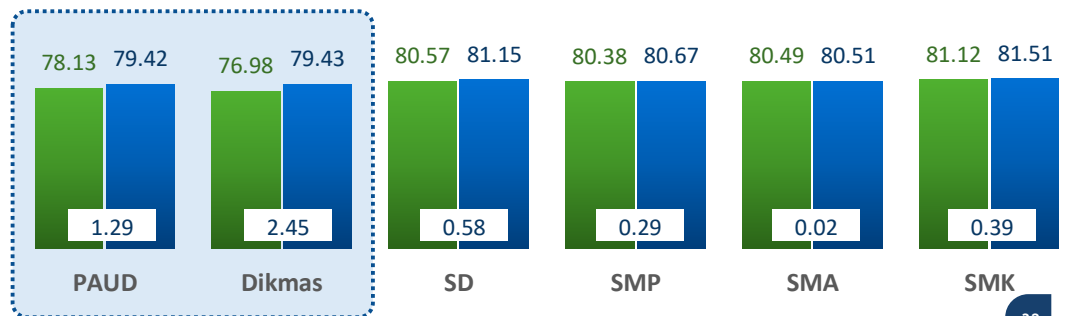
| | |
|--------------------|-------|
| Kemudahan diakses | 83.33 |
| Kualitas konten | 83.33 |
| Keberagaman konten | 83.33 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

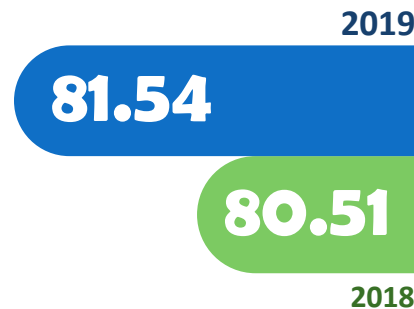
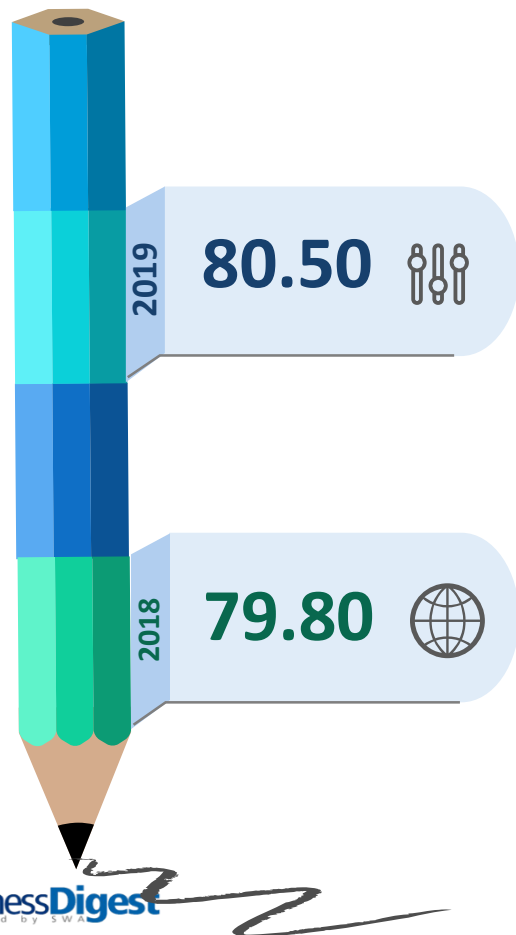


Berdasarkan Jenjang Pendidikan >>>

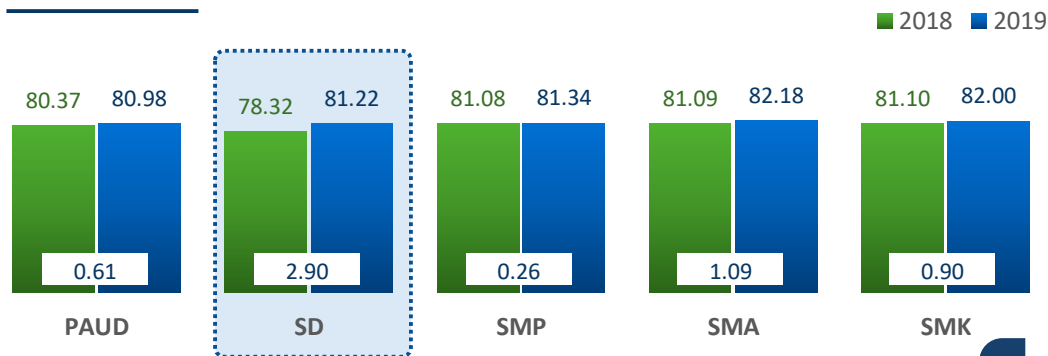




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



Berdasarkan Jenjang Pendidikan >>>

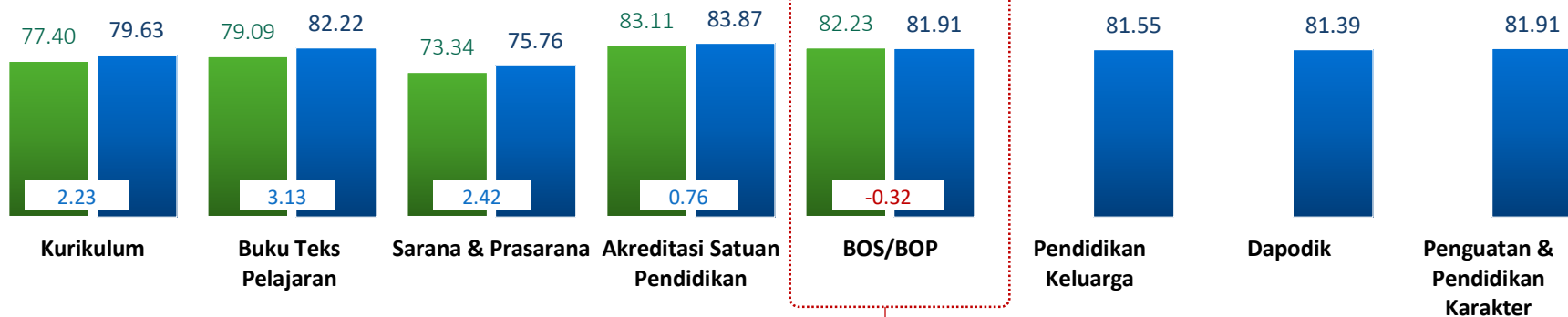




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Sekolah Dasar (78.32 ke 81.22) >>>

Satuan Pendidikan



| BOS/BOP | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|-------|
| Kemudahan administrasi pertanggungjawaban | 81.98 | 80.28 | -1.70 |
| Ketentuan pemanfaatan dana BOS/BOP | 81.98 | 81.03 | -0.95 |
| Besaran/jumah dana BOS/BOP | 79.28 | 79.00 | -0.28 |
| Kejelasan persyaratan mendapatkan dana BOS/BOP | 83.86 | 83.67 | -0.19 |
| Kemudahan pelaporan pemanfaatan BOS/BOP | 81.88 | 81.74 | -0.14 |
| Kecukupan sosialisasi program BOS/BOP | 83.73 | 83.84 | 0.11 |
| Kemudahan prosedur mendapatkan BOS/BOP | 82.91 | 83.81 | 0.90 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim

“...supaya lebih dipermudah dalam hal pelaporan penggunaan dana BOS”

Satuan Pendidikan, Lampung

“...supaya jangan terlalu rumit pelaporan penggunaan dana-nya”

Satuan Pendidikan, NTB

“...penambahan nominal dana BOS, serta pelaporannya mohon dibuatkan aplikasi yang mudah digunakan”

Satuan Pendidikan, Jawa Tengah

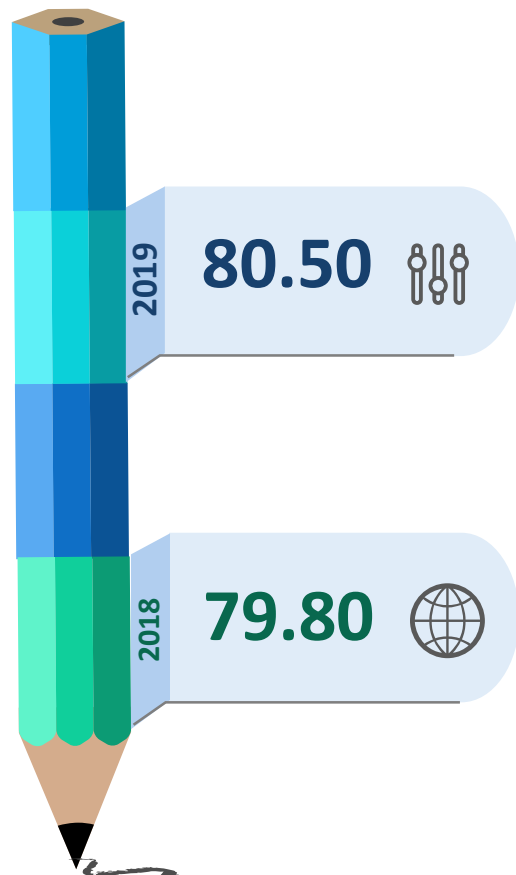
“...kalo bisa dana BOS tidak berdasarkan pada jumlah siswa, tapi pada kebutuhan sekolah”

Satuan Pendidikan, NTT

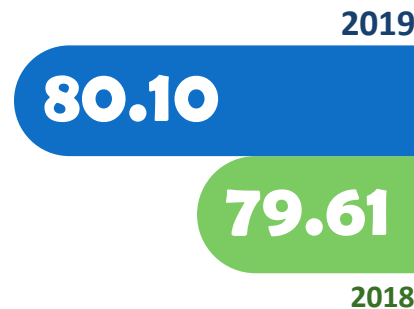




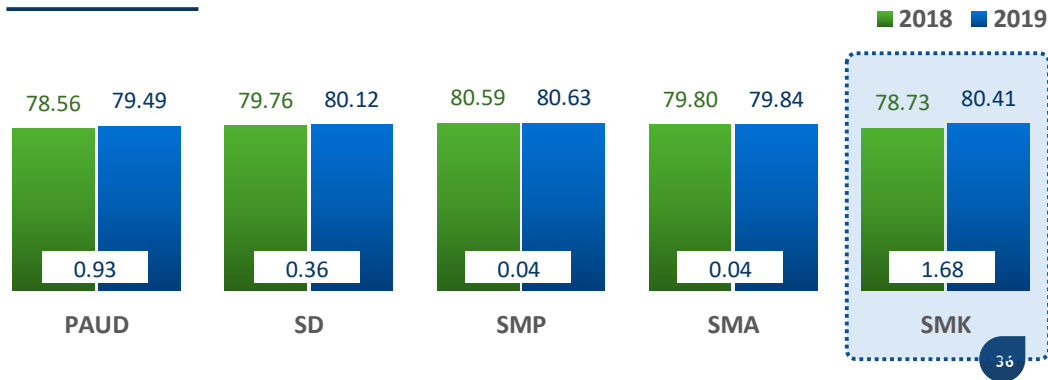
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



- Orang Tua -



Berdasarkan Jenjang Pendidikan >>>

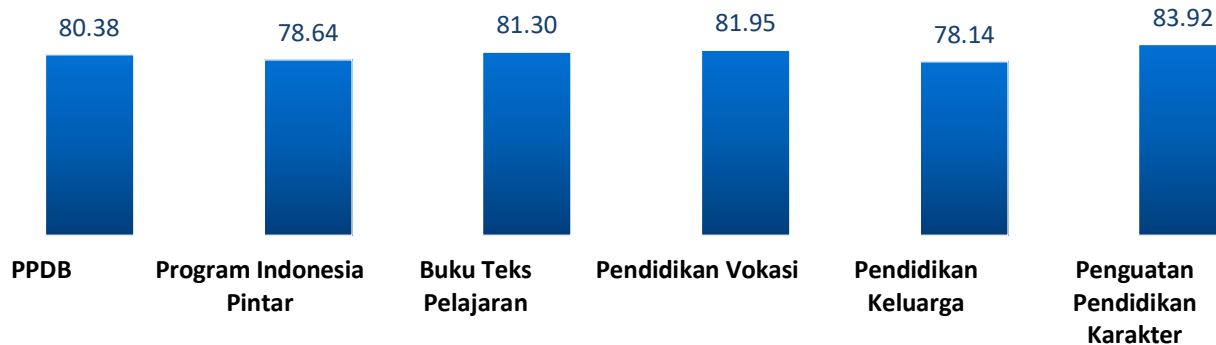
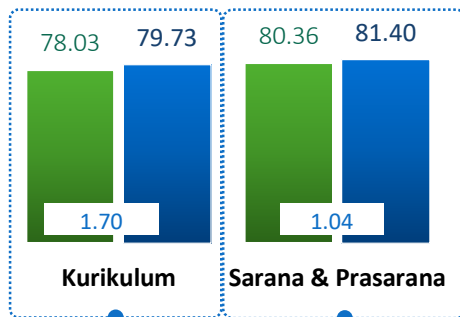




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Orang Tua

Sekolah Menengah Kejuruan (78.73 ke 80.41) >>>



| Kurikulum – TOP 3 | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|------|
| Kecukupan sosialisasi kurikulum | 76.34 | 79.40 | 3.07 |
| Ketersediaan bahan ajar (buku teks, alat peraga, digital, dll) | 76.34 | 80.15 | 3.81 |
| Muatan kurikulum yang mengembangkan keterampilan peserta didik | 79.01 | 80.90 | 1.89 |

| Sarana & Prasarana | 2018 | 2019 | GAP |
|--|-------|-------|------|
| Kecukupan satuan pendidikan untuk jenjang pendidikan | 81.95 | 82.12 | 0.17 |
| Kondisi sarana prasana satuan pendidikan | 80.20 | 81.55 | 1.34 |
| Kelengkapan fasilitas di satuan pendidikan | 78.91 | 80.52 | 1.61 |

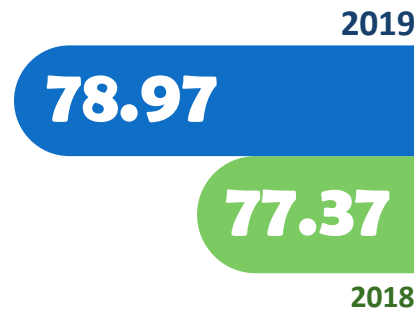
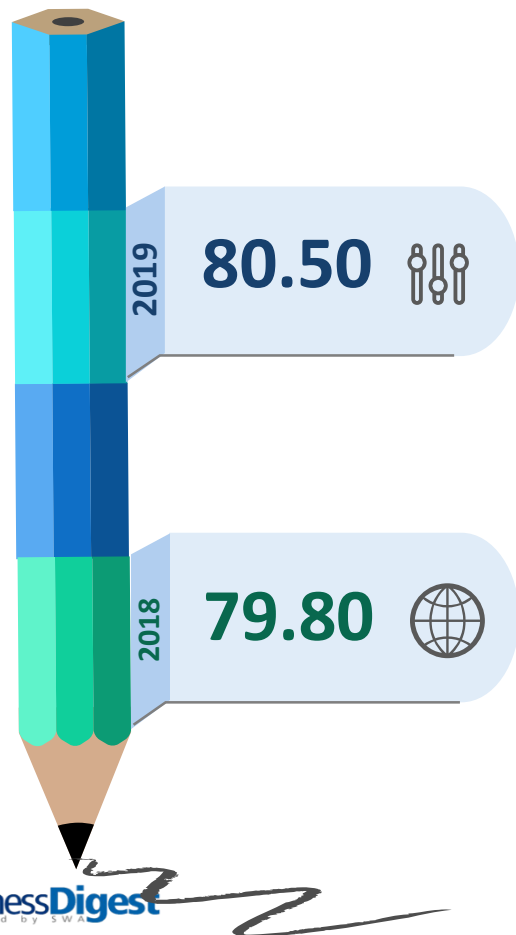


KEBAHASAAN

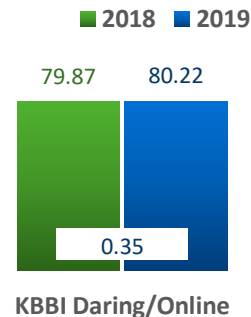
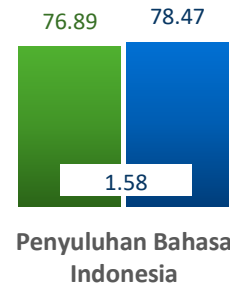
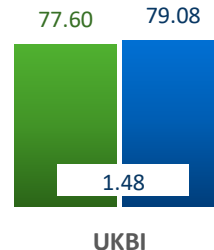
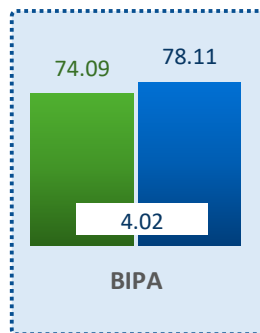




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



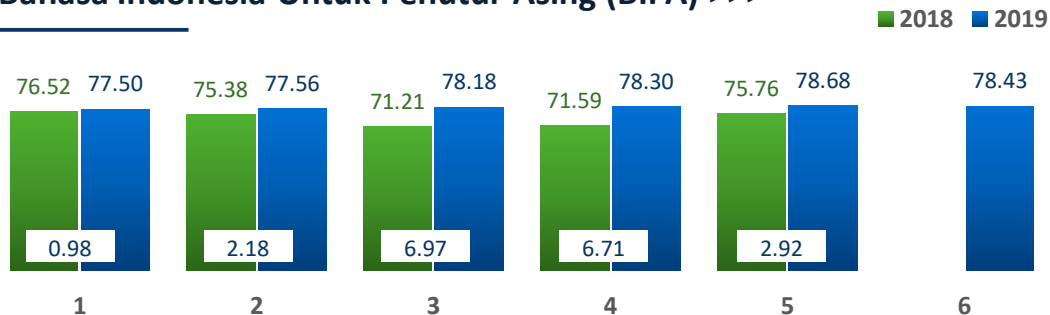
Berdasarkan Parameter >>>





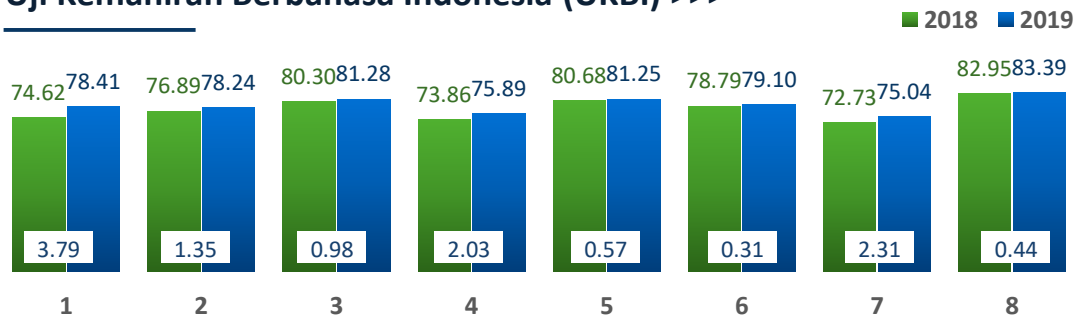
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing (BIPA) >>>



- 1 Koordinasi antar pemangku kepentingan program BIPA
- 2 Kegiatan fasilitasi antar pemangku kepentingan program BIPA
- 3 Penyusunan standar sertifikasi pengajar BIPA
- 4 Modul/Bahan Ajar BIPA
- 5 Manfaat program BIPA bagi pengajar
- 6 Persebaran lokasi BIPA

Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI) >>>

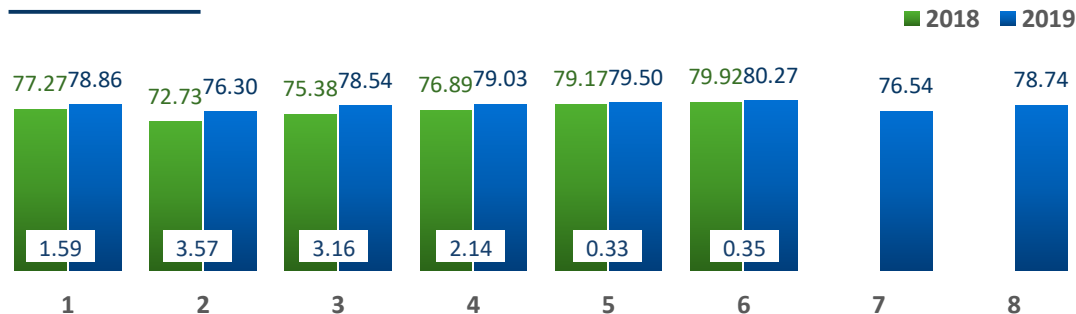


- 1 Kecukupan informasi tentang UKBI
- 2 Kejelasan persyaratan mengikuti UKBI
- 3 Kemudahan prosedur mengikuti UKBI
- 4 Biaya UKBI
- 5 Cakupan materi UKBI
- 6 Kecepatan perolehan hasil UKBI
- 7 Persebaran lokasi TUKBI (Tempat UKBI)
- 8 Manfaat mengikuti UKBI



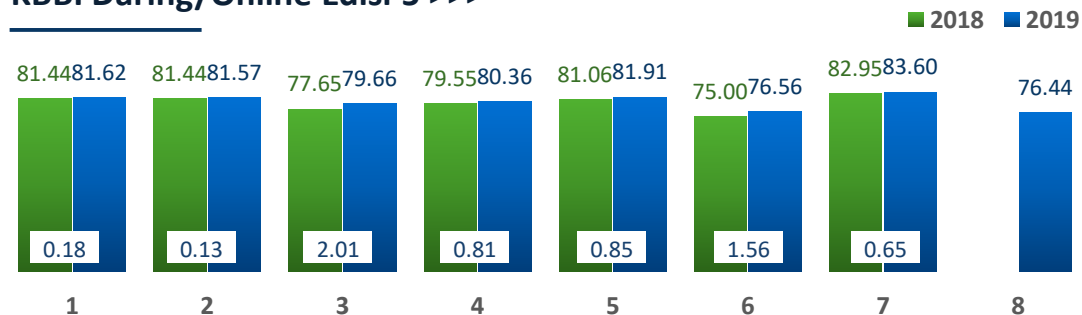
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Penyuluhan Bahasa Indonesia >>>



- 1 Kecukupan informasi tentang penyuluhan
- 2 Frekuensi penyuluhan
- 3 Metode yang digunakan penyuluhan
- 4 Materi penyuluhan
- 5 Kompetensi pemberi materi
- 6 Manfaat penyuluhan
- 7 Keterjangkauan harga buku Pendidikan Bahasa Indonesia (buku teks dan buku pengayaan)
- 8 Variasi judul buku Pendidikan Bahasa Indonesia

KBBI Daring/Online Edisi 5 >>>



- 1 Kemudahan mengakses KBBI daring/online Ed.5
- 2 Kelengkapan fitur KBBI daring/online Ed.5
- 3 Tampilan KBBI daring/online Ed.5
- 4 Kelengkapan kosa kata KBBI daring/online Ed.5
- 5 Kemudahan penjelasan KBBI daring/online Ed.5 untuk dipahami
- 6 Ketersediaan KBBI yang dapat diakses offline
- 7 Manfaat KBBI daring/online Ed.5
- 8 Kemudahan memberi usulan



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Berdasarkan Provinsi

| Provinsi | 2018 | 2019 | GAP |
|----------------------|-------|-------|--------|
| Bidang Pendidikan | 79.80 | 80.50 | ↑ 0.70 |
| N.A.D | 81.59 | 81.36 | ↓ -0.2 |
| Sumatera Utara | 80.09 | 81.18 | ↑ 1.1 |
| Kepulauan Riau | 81.38 | 80.98 | ↓ -0.4 |
| Sumatera Barat | 84.44 | 84.36 | ↓ -0.1 |
| Riau | 78.43 | 79.30 | ↑ 0.9 |
| Jambi | 72.12 | 74.01 | ↑ 1.9 |
| Kep. Bangka Belitung | 77.77 | 79.76 | ↑ 2.0 |
| Bengkulu | 82.24 | 83.26 | ↑ 1.0 |
| Sumatera Selatan | 78.18 | 79.67 | ↑ 1.5 |
| Lampung | 81.15 | 81.53 | ↑ 0.4 |
| Banten | 82.05 | 82.14 | ↑ 0.1 |
| D.K.I. Jakarta | 78.90 | 80.37 | ↑ 1.5 |
| Jawa Barat | 79.56 | 80.41 | ↑ 0.8 |
| Jawa Tengah | 78.37 | 79.46 | ↑ 1.1 |
| D.I. Yogyakarta | 78.12 | 79.62 | ↑ 1.5 |
| Jawa Timur | 80.20 | 81.97 | ↑ 1.8 |
| Bali | 84.07 | 85.22 | ↑ 1.1 |

| Provinsi | 2018 | 2019 | GAP |
|---------------------|-------|-------|--------|
| Bidang Pendidikan | 79.80 | 80.50 | ↑ 0.70 |
| Nusa Tenggara Barat | 82.80 | 82.68 | ↓ -0.1 |
| Nusa Tenggara Timur | 80.08 | 80.88 | ↑ 0.8 |
| Kalimantan Barat | 78.23 | 78.38 | ↑ 0.2 |
| Kalimantan Tengah | 81.66 | 81.69 | ↑ 0.0 |
| Kalimantan Selatan | 79.65 | 79.79 | ↑ 0.1 |
| Kalimantan Timur | 79.63 | 81.56 | ↑ 1.9 |
| Sulawesi Selatan | 83.48 | 83.31 | ↓ -0.2 |
| Sulawesi Barat | 77.52 | 78.16 | ↑ 0.6 |
| Sulawesi Utara | 82.59 | 83.44 | ↑ 0.8 |
| Sulawesi Tengah | 83.83 | 83.56 | ↓ -0.3 |
| Sulawesi Tenggara | 79.95 | 80.73 | ↑ 0.8 |
| Maluku | 81.03 | 81.51 | ↑ 0.5 |
| Maluku Utara | 82.33 | 82.53 | ↑ 0.2 |
| Gorontalo | 84.28 | 85.78 | ↑ 1.5 |
| Papua | 78.81 | 77.96 | ↓ -0.8 |
| Papua Barat | 76.74 | 74.86 | ↓ -1.9 |
| Kalimantan Utara | 79.62 | 79.78 | ↑ 0.2 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Indeks Kepuasan Berdasarkan Pemangku Kepentingan Per Provinsi

2019

| Provinsi | Total | Peserta Didik | Pendidik & Tenaga Kependidikan | Satuan pendidikan | Orang Tua |
|----------------------|-------|---------------|--------------------------------|-------------------|-----------|
| Bidang Pendidikan | 80.50 | 81.44 | 80.45 | 81.54 | 80.10 |
| N.A.D | 81.36 | 80.60 | 82.63 | 81.16 | 81.03 |
| Sumatera Utara | 81.18 | 82.54 | 79.41 | 81.72 | 81.05 |
| Kepulauan Riau | 80.98 | 80.43 | 81.57 | 81.53 | 80.40 |
| Sumatera Barat | 84.36 | 83.36 | 85.42 | 85.08 | 83.57 |
| Riau | 79.30 | 80.08 | 78.43 | 79.29 | 79.40 |
| Jambi | 74.01 | 73.01 | 75.87 | 74.69 | 73.26 |
| Kep. Bangka Belitung | 79.76 | 80.02 | 79.94 | 80.18 | 78.91 |
| Bengkulu | 83.26 | 83.23 | 83.53 | 84.11 | 82.17 |
| Sumatera Selatan | 79.67 | 80.87 | 79.04 | 78.69 | 80.06 |
| Lampung | 81.53 | 81.66 | 81.57 | 83.15 | 79.74 |
| Banten | 82.14 | 80.66 | 84.29 | 82.57 | 81.02 |
| D.K.I. Jakarta | 80.37 | 82.85 | 77.95 | 80.18 | 80.49 |
| Jawa Barat | 80.41 | 80.32 | 79.55 | 80.31 | 81.44 |
| Jawa Tengah | 79.46 | 79.53 | 79.34 | 79.82 | 79.14 |
| D.I. Yogyakarta | 79.62 | 79.98 | 79.10 | 78.68 | 80.74 |
| Jawa Timur | 81.97 | 82.09 | 81.96 | 82.56 | 81.26 |
| Bali | 85.22 | 84.17 | 88.93 | 82.91 | 84.85 |

| Provinsi | Total | Peserta Didik | Pendidik & Tenaga Kependidikan | Satuan pendidikan | Orang Tua |
|---------------------|-------|---------------|--------------------------------|-------------------|-----------|
| Bidang Pendidikan | 80.50 | 81.44 | 80.45 | 81.54 | 80.10 |
| Nusa Tenggara Barat | 82.68 | 83.41 | 79.38 | 81.45 | 80.67 |
| Nusa Tenggara Timur | 80.88 | 82.15 | 78.39 | 81.35 | 81.90 |
| Kalimantan Barat | 78.38 | 79.63 | 80.92 | 81.57 | 79.94 |
| Kalimantan Tengah | 81.69 | 80.17 | 79.35 | 83.26 | 79.59 |
| Kalimantan Selatan | 79.79 | 81.08 | 79.35 | 79.07 | 77.59 |
| Kalimantan Timur | 81.56 | 83.08 | 82.06 | 82.99 | 81.99 |
| Sulawesi Selatan | 83.31 | 83.17 | 83.88 | 83.08 | 82.95 |
| Sulawesi Barat | 78.16 | 77.37 | 79.23 | 78.47 | 77.64 |
| Sulawesi Utara | 83.44 | 83.81 | 83.03 | 84.56 | 82.02 |
| Sulawesi Tengah | 83.56 | 78.89 | 79.18 | 81.48 | 77.08 |
| Sulawesi Tenggara | 80.73 | 83.19 | 84.38 | 84.62 | 82.83 |
| Maluku | 81.51 | 83.62 | 83.55 | 83.62 | 83.26 |
| Maluku Utara | 82.53 | 79.35 | 78.03 | 79.50 | 79.65 |
| Gorontalo | 85.78 | 81.13 | 87.83 | 81.24 | 89.12 |
| Papua | 77.96 | 78.99 | 75.21 | 77.96 | 78.64 |
| Papua Barat | 74.86 | 75.07 | 75.47 | 75.60 | 71.95 |
| Kalimantan Utara | 79.78 | 82.78 | 81.95 | 82.38 | 76.56 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Berdasarkan Provinsi

2019

| Provinsi | Total | PAUD | Dikmas | SD | SMP | SMA | SMK |
|----------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Bidang Pendidikan | 80.50 | 80.07 | 80.52 | 80.82 | 80.92 | 81.34 | 81.47 |
| Aceh | 81.36 | 80.08 | 83.70 | 79.71 | 80.82 | 80.92 | 81.77 |
| Sumatera Utara | 81.18 | 81.46 | 81.22 | 81.52 | 80.21 | 80.79 | 81.45 |
| Kepulauan Riau | 80.98 | 79.79 | | 80.12 | 81.25 | 78.63 | 78.70 |
| Sumatera Barat | 84.36 | 82.27 | 82.61 | 82.36 | 84.41 | 81.62 | 83.36 |
| Riau | 79.30 | 79.90 | 78.21 | 79.32 | 77.59 | 80.42 | 79.71 |
| Jambi | 74.01 | 73.21 | 72.81 | 76.63 | 73.19 | 75.33 | 72.87 |
| Kep. Bangka Belitung | 79.76 | 82.87 | | 83.10 | 82.13 | 82.51 | 82.27 |
| Bengkulu | 83.26 | 86.24 | 79.78 | 85.53 | 84.48 | 87.69 | 81.40 |
| Sumatera Selatan | 79.67 | 79.60 | 82.38 | 81.43 | 82.30 | 83.08 | 82.97 |
| Lampung | 81.53 | 79.27 | 82.41 | 79.75 | 80.25 | 80.05 | 81.32 |
| Banten | 82.14 | 81.96 | 84.24 | 80.82 | 80.77 | 80.77 | 83.41 |
| D.K.I. Jakarta | 80.37 | 79.94 | | 79.83 | 80.83 | 80.90 | 81.88 |
| Jawa Barat | 80.41 | 79.62 | 81.93 | 79.40 | 82.34 | 80.61 | 82.05 |
| Jawa Tengah | 79.46 | 82.51 | 85.70 | 81.15 | 80.79 | 81.68 | 81.30 |
| D.I. Yogyakarta | 79.62 | 81.97 | 80.78 | 80.73 | 79.90 | 80.69 | 78.61 |
| Jawa Timur | 81.97 | 81.32 | 83.33 | 82.30 | 82.59 | 80.20 | 82.78 |
| Bali | 85.22 | 85.79 | | 86.98 | 91.66 | 83.71 | 84.64 |

| Provinsi | Total | PAUD | Dikmas | SD | SMP | SMA | SMK |
|---------------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Bidang Pendidikan | 80.50 | 80.07 | 80.52 | 80.82 | 80.92 | 81.34 | 81.47 |
| Nusa Tenggara Barat | 82.68 | 77.29 | 83.26 | 82.35 | 82.37 | 82.01 | 82.86 |
| Nusa Tenggara Timur | 80.88 | 80.29 | 78.80 | 80.81 | 81.12 | 84.14 | 78.21 |
| Kalimantan Barat | 78.38 | 79.93 | 81.91 | 80.70 | 79.25 | 82.32 | 79.61 |
| Kalimantan Tengah | 81.69 | 77.23 | | 80.60 | 81.77 | 82.06 | 80.38 |
| Kalimantan Selatan | 79.79 | 77.09 | | 79.68 | 81.81 | 80.40 | 79.30 |
| Kalimantan Timur | 81.56 | 82.52 | | 82.07 | 83.61 | 82.75 | 83.10 |
| Sulawesi Selatan | 83.31 | 84.17 | 84.57 | 83.64 | 82.03 | 83.56 | 82.84 |
| Sulawesi Barat | 78.16 | 76.67 | 77.15 | 77.94 | 78.59 | 79.50 | 78.73 |
| Sulawesi Utara | 83.44 | 85.73 | 84.43 | 83.05 | 82.66 | 83.26 | 83.32 |
| Sulawesi Tengah | 83.56 | 82.44 | 85.00 | 82.86 | 82.93 | 84.16 | 83.98 |
| Sulawesi Tenggara | 80.73 | 81.31 | 79.68 | 82.50 | 85.18 | 85.76 | 86.82 |
| Maluku | 81.51 | 85.23 | 82.69 | 83.61 | 82.32 | 83.37 | 83.37 |
| Maluku Utara | 82.53 | 81.07 | | 78.54 | 77.39 | 81.36 | 77.15 |
| Gorontalo | 85.78 | 89.49 | | 89.97 | 90.26 | 87.93 | 90.68 |
| Papua | 77.96 | 77.35 | 83.33 | 77.96 | 76.71 | 78.98 | 80.52 |
| Papua Barat | 74.86 | 74.16 | | 71.32 | 75.50 | 77.19 | 83.45 |
| Kalimantan Utara | 79.78 | 77.41 | 83.58 | 81.78 | 82.01 | 82.70 | 82.58 |



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim - ACEH

Peserta Didik :

1. *Agar dari kementerian meninjau ke sekolah, karena ada sarana dan prasarana yang sudah tidak layak.*
2. *Guru agar lebih banyak menjelaskan materi pelajaran kepada anak murid sehingga tidak merepotkan orang tua lagi.*
3. *Sebaiknya peralatan disediakan dari sekolah, tidak lagi membebankan pada siswa/orang tua dan materi pelajaran lebih diperdalam lagi penjelasannya. Tidak membebani orang tua untuk browsing internet*
4. *Jangan buat anak stres dengan tingginya materi kurikulum, jadi dipermudah lagi serta diberi penjelasan secara rinci, karena kemampuan anak berbeda beda*
5. *Buku buku sekarang mahal, jika bisa materi buku pelajaran bisa didownload lewat internet*
6. *Jika sudah ada buku tema kenapa harus buku pendamping lainnya yang harus dibeli di luar. kenapa tidak disediakan dalam satu buku yang isinya lengkap agar terpenuhi target pembelajaran*
7. *Kemendikbud memikirkan tentang buku yang harus dibeli lagi dil uar, kenapa tidak disediakan dalam satu buku untuk mencapai target pembelajaran*
8. *Perlu adanya peningkatan sarana prasarana di sekolah untuk mendukung segala kegiatan proses belajar anak seperti komputer*

Satuan Pendidikan :

1. *...isi materi dari buku yang dikasih dari kemendikbud seharusnya materilnya lebih dalam lagi*
2. *...anak belajar mencari materi sendiri, itu sangat menyusahkan. apalagi kita anak dari perdesaan.*
3. *...alat alatnya lebih bagus lagi, kisi kisi soal UN jauh hari sudah diterima oleh pihak sekolah agar guru bisa berdiskusi dengan anak, agar dibuat uji coba soal terhadap anak didik*
4. *...kalau kedepannya UN berbasis komputer mohon dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung UN tersebut*
5. *...kenapa buku dari kemendikbud diperjualbelikan, kenapa tidak dibagikan per sekolah*
6. *...kedepannya harus ada pemerataan terkait sarana dan prasarana yang dibutuhkan sekolah*
7. *...mohon diperhatikan, jangan hanya sekolah yang favorit saja yang dibantu*



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim – KEPULAUAN RIAU

Peserta Didik :

- 1. ...Agar kuotanya ditambah, dan tidak membatasi siswa yang ingin masuk sekolah*
- 2. Kuota anak yang mendapatkan KIP ditambah, karena masih banyak anak yang kurang mampu belum mendapatkan KIP....*
- 3. Guru lebih banyak aktif dari pada siswa, mungkin ada beberapa guru mengajarnya terlalu cepat, sehingga murid ketinggalan untuk memahami materi*
- 4. UN sebaiknya ditiadakan....*
- 5. Materinya dibuat simple dan lengkap, sehingga gak banyak buku...*
- 6. Buku sebaiknya disediakan sekolah, karena masih banyak yang tidak mampu...*
- 7. Agar ditingkatkan lagi bantuan sarana dan prasarana terutama terkait pengadaan peralatan bengkel dan lab*
- 8. Kemdikbud agar lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan sarana dan prasarana sekolah...*



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim – SUMATERA BARAT

Peserta Didik :

1. *Guru dan kepala sekolah kurang bisa menerapkan Kurikulum K13 ke anak didiknya sebab K13 agak ribet, 1 tema mencakup semua pelajaran*
2. *K13 menyusahkan orang tua, karena harus akses internet untuk kerjakan tugas anaknya*
3. *PPDB dengan zonasi bagi orang tua kurang suka, sebab anak yang pintar tidak bisa masuk sekolah favorit, dan juga banyak anak-anak yang kurang antusias untuk sekolah dilingkungan tempat tinggal sendiri*
4. *KIP banyak yang kurang pas, anak-anak yang kurang mampu masih ada yang belum dapat KIP*
5. *Waktu pembelajaran dan mata pelajaran agar dipilah-pilah pelajaran pelajaran yg lebih prioritas, jadi tidak semua pelajaran dibebankan ke siswa untuk di pelajari*
6. *Kisi-kisi Ujian Nasional agar lebih diperbanyak....*
7. *Kemendikbud memberi pinjaman buku panduan pelajaran buat siswa yang berkebutuhan khusus sama hal nya dengan sekolah umum..*
8. *Harga buku sebaiknya lebih murah, dan buku dibuat lebih detail sehingga gak banyak buku yang harus dibeli*
9. *Minta perhatian dari kemendikbud untuk menambah komputer buat UNBK tahun ini dan me renovasi aula kami*



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim – NTB

Pendidik dan Tenaga Kependidikan

1. *Agar kembali ke kurikulum yang lama yaitu KTSP*
2. *Sosialisasi kurikulum lebih diperluas daerahnya dan diperbanyak frekuensinya...*
3. *Kualitas kertasnya cepat rusak, lembarannya cepat sekali terlepas...*
4. *Penjelasan di buku teks di rincikan langsung ke persoalannya biar lebih cepat mengerti*
5. *Materi yang lebih diperdalam, kemenarikan buku di tambah, jumlah pengadaanya disesuaikan dengan murid sekolah*
6. *Lebih diperbanyak media pembelajaran seperti lcd, alat peraga, alat praktikum*
7. *kalau bisa pelatihan PKG diadakan lagi secara berkelanjutan*
8. *Untuk keterlibatan sekolah negeri dan swasta harus diratakan karena kebanyakan sekolah negeri yang diajak pelatihan*
9. *Sertifikasi guru jika bisa pencairannya tiap bulan*

► Verbatim – SULAWESI SELATAN

Pendidik dan Tenaga Kependidikan:

1. *Pemberian bantuan berupa alat alat peraga di dalam kelas saat mengajar*
2. *Lebih banyak memperhatikan sekolah-sekolah yang masih sangat kurang mendapatkan program apapun dari pusat.*
3. *Perlu banyak melakukan pelatihan pelatihan buat guru yang dapat menunjang kualitas guru jadi lebih baik*
4. *Mempermudah segala persyaratan dan proses pencairan sertifikasi*
5. *Lebih mempermudah persyaratan dan prosedur dalam peningkatan kepangkatan guru*
6. *Membuka peluang besar kepada insan guru untuk mengembangkan karier guru khususnya lagi dalam kemudahan mendapatkan jabatan*



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim – SULAWESI TENGAH

Peserta Didik :

1. *Perlu adanya keterbukaan panitia penerimaan siswa baru tentang semua informasi PPDB*
2. *Muatan materi harus sesuai dengan umur anak, untuk saat ini materinya berat. Kasihan anak kelas 1 SD dituntut untuk berpikir keras akhirnya mereka jenuh dan bosan belajar*
3. *Yang ada saat ini sedikit berat karena pakai sistem tematik bukan lagi mata pelajaran seperti dulu*
4. *Masih mahal harga buku, serta ketersediannya terkadang suka habis di toko buku*
5. *Perlu adanya perbaikan sarana terutama gedung sekolah dan sarana ibadah pasca terjadi gempa*
6. *Program peninjauan langsung ke sekolah sekolah perlu diadakan agar tau pasti keadaan sekolah yang sesungguhnya, jangan keninjauan jika sudah terjadi masalah*

Orang Tua:

1. *...usia masuk SD jangan 7 tahun sebaiknya 6,5 tahun bisa diterima, dan zonasi dihilangkan*
2. *perlu adanya pengawasan yang ketat agar sekolah transparansi dalam memberikan informasi tentang PPDB*
3. *kepastian ketepatan waktu pencairan dana KIP*
4. *Kurikulum 2013 terlalu memaksa siswa untuk berpikir serius, buku teks pelajaran yang masih kurang disediakan sekolah.*
5. *kurikulum sekarang paling banyak mengarahkan anak anak pada situasi yang lebih sulit, apalagi mencari tugas sekolah melalui online, sangat merepotkan bagi orang tua*
6. *bagusnya buka seperti dahulu, ada matematika, IPA, dll*
7. *perlu adanya peninjauan langsung agar dapat dilihat langsung kondisi sekolah di lapangan, karena masih ada sekolah yang masih belum nyaman untuk belajar pasca gempa*



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

► Verbatim – PAPUA

Pendidik dan Tenaga Kependidikan

- 1. Isi muatan terlalu banyak jam mengajar dan sistem penilaian juga banyak kendala*
- 2. Buku teks pelajaran digratiskan saja, murid hanya diberikan buku latihandan kualitas bukunya sering lepas bagian tengahnya*
- 3. Sekolah harus UNBK tapi computer kurang dan jaringan internet tidak ada*
- 4. Bagi guru-guru diberikan kesempatan untuk belajar dan memperbanyak pelatihan-pelatihan*
- 5. Sertifikasi guru lebih dipermudah syaratnya dan aturannya dan pencairannya agar bisa dipercepat*

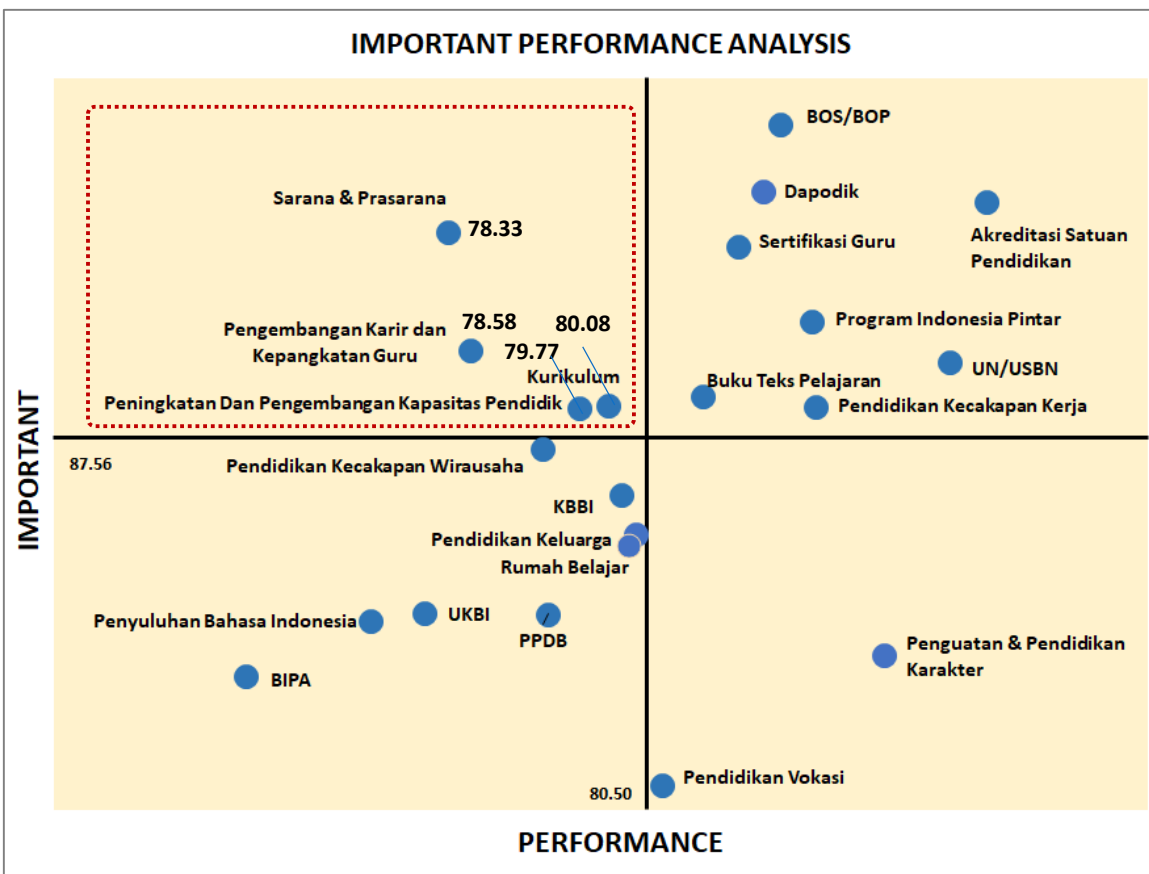
► Verbatim – PAPUA BARAT

Orang Tua :

- 1. Tetap pertahankan sistem zonasi, tapi bebaskan biaya masuk untuk negeri maupun swasta*
- 2. Pemberian KIP harus merata dan diberikan baik SD negeri maupun swasta*
- 3. Program KIP hendaknya berkesinambungan tidak hilang, cuma berjalan setahun saja*
- 4. Kurikulum harusnya disamakan antara sekolah negeri maupun swasta dan muatan agama lebih diperbanyak*
- 5. Buku teks harusnya gratis, dan jikalau harus bayar, harusnya murah, karena masih banyak yang kurang mampu*
- 6. Sekolah sebaiknya dipantau pembangunannya sehingga bisa lebih lama kualitas bangunannya*



PRIORITAS PERBAIKAN : BIDANG PENDIDIKAN



| Parameter | Puas |
|---|-------|
| Sarana dan Prasarana | |
| Keterbukaan informasi program fasilitasi dan pembinaan pemberian bantuan sarana pendidikan | 78.20 |
| Kelengkapan fasilitas di satuan pendidikan | 77.17 |
| Ketepatan waktu pencairan/penyaluran bantuan sarana prasarana | 77.91 |
| Kurikulum | |
| Kesesuaian muatan kurikulum dengan kebutuhan masyarakat (perkembangan zaman) | 78.59 |
| Ketersediaan bahan ajar (buku teks, alat peraga, digital, dll) | 78.64 |
| Kecukupan sosialisasi kurikulum | 79.08 |
| Pengembangan Karir dan Kepangkatan guru | |
| Keterbukaan informasi peluang karir/kepakngkatan guru | 78.80 |
| Transparansi penilaian karir/kepakngkatan guru | 78.95 |
| Kejelasan persyaratan karir/kepakngkatan guru | 79.01 |
| Peningkt. & Pengembgn Kapasitas Pendidik | |
| Kesesuaian program peningkatan kapasitas dengan tuntutan pekerjaan guru dan tenaga kependidikan | 79.44 |
| Kecukupan frekuensi program peningkatan kapasitas guru dan tenaga kependidikan | 79.60 |
| Kemudahan prosedur mengikuti program peningkatan kapasitas guru dan tenaga kependidikan | 80.08 |



IPA - GIA : BIDANG PENDIDIKAN

| Parameter | Kepentingan | Kepuasan | IPA | GIA | Keterangan |
|--|--------------|--------------|-----------|-----------|----------------------|
| Average | 87.56 | 80.50 | | | |
| Kurikulum | 87.87 | 80.08 | IV | I | dipertahankan |
| Sarana & Prasarana | 89.53 | 78.33 | IV | II | dipertahankan |
| Peningkatan Dan Pengembangan Kapasitas Pendidik | 87.84 | 79.77 | IV | II | dipertahankan |
| Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru | 88.40 | 78.58 | IV | II | dipertahankan |
| Program Indonesia Pintar | 88.67 | 82.31 | I | II | dipertahankan |
| UN/USBN | 88.28 | 83.83 | I | I | dipertahankan |
| Buku Teks Pelajaran | 87.94 | 81.13 | I | II | dipertahankan |
| Pendidikan Vokasi | 84.23 | 80.67 | II | III | dipertahankan |
| Pendidikan Kecakapan Kerja | 87.85 | 82.36 | I | I | dipertahankan |
| Pendidikan Kecakapan Wirausaha | 87.45 | 79.37 | III | III | dipertahankan |
| Sertifikasi Guru | 89.39 | 81.51 | I | II | dipertahankan |
| Akreditasi Satuan Pendidikan | 89.82 | 84.22 | I | II | dipertahankan |
| BOS/BOP | 90.56 | 81.97 | I | I | dipertahankan |
| BIPA | 85.28 | 76.11 | III | IV | dipertahankan |
| UKBI | 85.88 | 78.08 | III | IV | dipertahankan |
| Penyuluhan Bahasa Indonesia | 85.81 | 77.47 | III | IV | dipertahankan |
| KBBI | 87.01 | 80.22 | III | III | dipertahankan |
| PPDB | 85.87 | 79.42 | III | IV | dipertahankan |
| Pendidikan Keluarga | 86.62 | 80.39 | III | III | dipertahankan |
| Dapodik | 89.91 | 81.78 | I | II | dipertahankan |
| Penguatan Pendidikan Karakter | 85.48 | 83.10 | II | III | dipertahankan |
| Rumah Belajar | 86.53 | 80.30 | III | IV | dipertahankan |



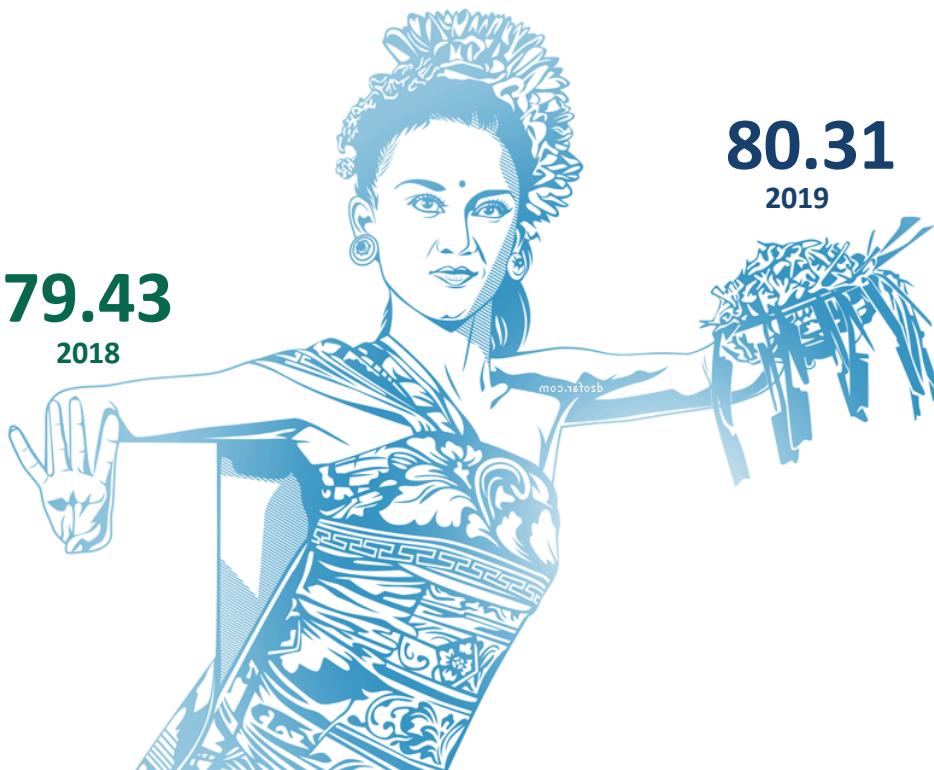
BIDANG KEBUDAYAAN



Indeks kepuasan
pemangku kepentingan
bidang kebudayaan
masuk kategori Sangat
Memuaskan.

79.43
2018

80.31
2019

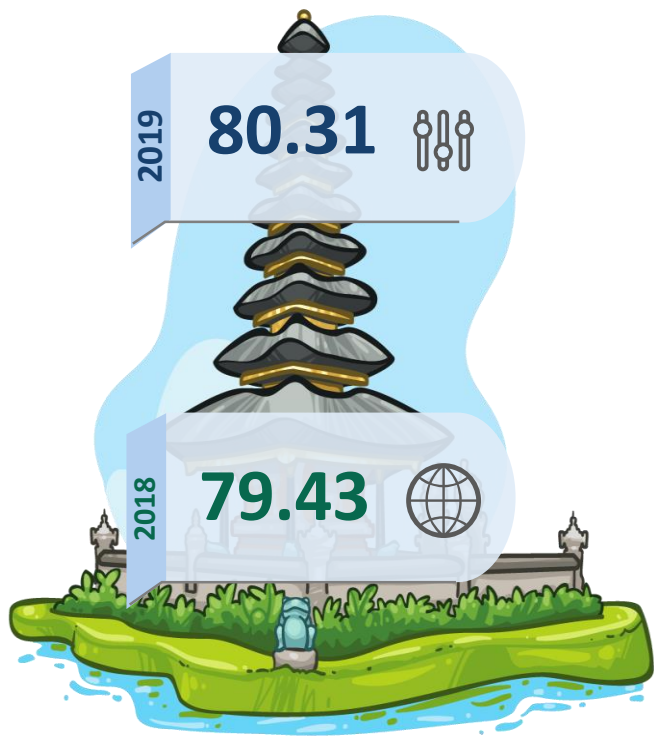




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG KEBUDAYAAN

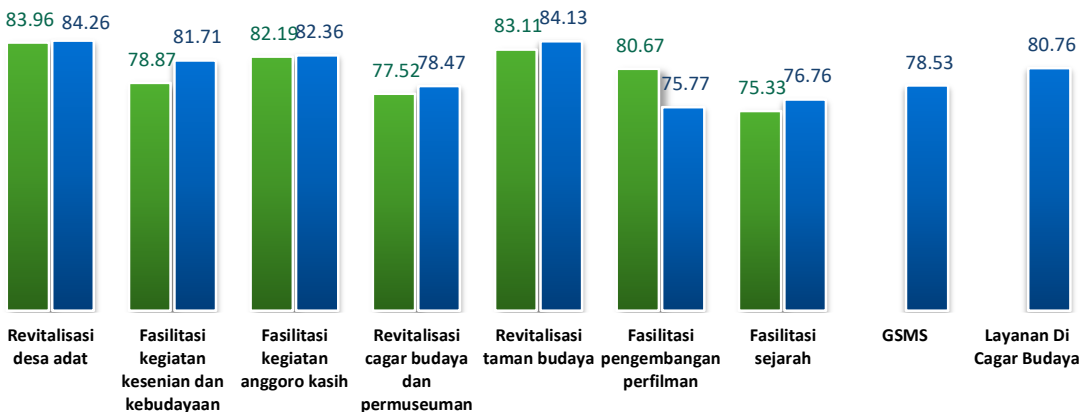
Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang kebudayaan masuk kategori **Sangat Memuaskan**.

Peningkatan indeks kepuasan paling tinggi pada parameter **Fasilitasi Kegiatan Kesenian dan Kebudayaan**.



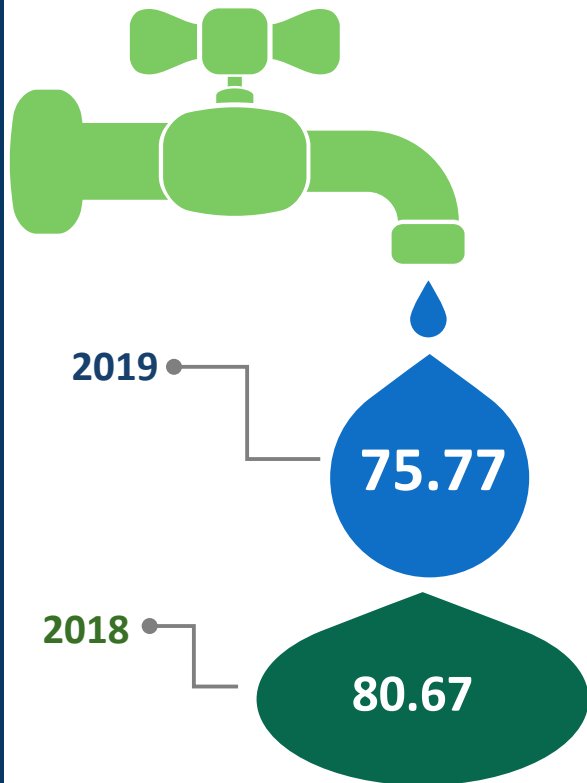
Berdasarkan Pemangku Kepentingan

■ 2018 ■ 2019





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – FASILITASI PENGEMBANGAN FILM

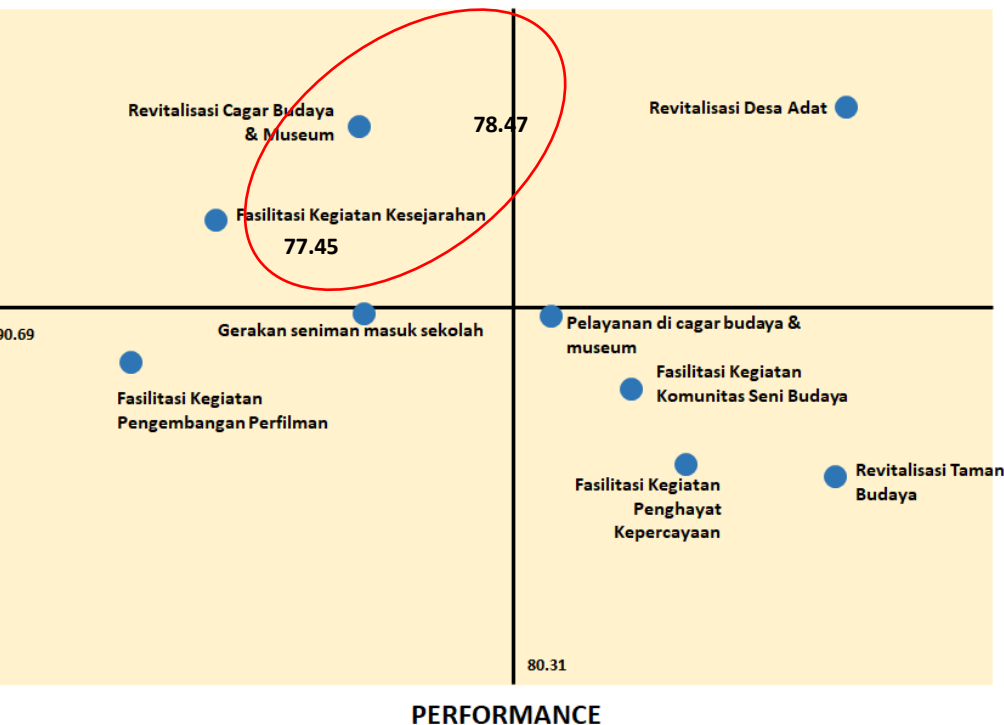


| Fasilitasi Pengembangan Film | 2018 | 2019 | GAP |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Kecukupan sosialisasi program | 78.5 | 82.1 | 3.6 |
| Manfaat program | 83.8 | 82.1 | -1.8 |
| Ketentuan pemanfaatan | 81.0 | 78.2 | -2.8 |
| Kemudahan prosedur | 77.7 | 74.4 | -3.3 |
| Keterbukaan informasi | 79.5 | 75.6 | -3.9 |
| Ketentuan pelaporan | 82.8 | 76.9 | -5.9 |
| Kemudahan pencairan bantuan | 80.0 | 73.1 | -6.9 |
| Kejelasan persyaratan | 81.0 | 71.8 | -9.2 |
| Ketepatan waktu penyaluran | 81.0 | 71.8 | -9.2 |
| Besaran nilai fasilitasi | 81.5 | 71.8 | -9.7 |





IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS



| Parameter | Puas |
|---|-------|
| Revitalisasi Cagar Budaya & Museum - Bottom 3 | |
| Kemudahan prosedur pengajuan bantuan pemerintah | 76.04 |
| Kejelasan persyaratan bantuan pemerintah | 77.08 |
| Ketentuan pelaporan bantuan untuk revitalisasi | 77.08 |
| Fasilitasi Kegiatan Kesejarahan – Bottom 3 | |
| Ketepatan waktu pencairan/penyaluran dana fasilitasi kegiatan | 69.61 |
| Kecukupan sosialisasi program fasilitasi kegiatan | 74.51 |
| Ketentuan pelaporan hasil fasilitasi kegiatan | 74.51 |



IPA - GIA : BIDANG KEBUDAYAN

| Parameter | Kepentingan | Kepuasan | IPA | GIA | Keterangan |
|--|--------------|--------------|-----|-----|-----------------|
| Average | 90.69 | 80.31 | | | |
| Fasilitasi Kegiatan Pengembangan Perfilman | 89.74 | 74.79 | III | IV | belum prioritas |
| Revitalisasi Cagar Budaya & Museum | 93.92 | 78.47 | IV | II | dipertahankan |
| Fasilitasi Kegiatan Kesejarahan | 92.25 | 77.45 | IV | I | dipertahankan |
| Revitalisasi Desa Adat | 94.26 | 84.26 | I | II | dipertahankan |
| Revitalisasi Taman Budaya | 87.70 | 84.13 | II | IV | dipertahankan |
| Fasilitasi Kegiatan Penghayat Kepercayaan | 87.92 | 81.48 | II | III | dipertahankan |
| Fasilitasi Kegiatan Komunitas Seni Budaya | 89.27 | 81.30 | II | IV | dipertahankan |
| Pelayanan di cagar budaya & museum | 90.54 | 80.63 | II | III | dipertahankan |
| Gerakan seniman masuk sekolah | 90.60 | 77.78 | III | IV | dipertahankan |



LAYANAN ULT



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT

Indeks kepuasan pemangku kepentingan **layanan ULT** masuk kategori **Sangat Memuaskan**.





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT

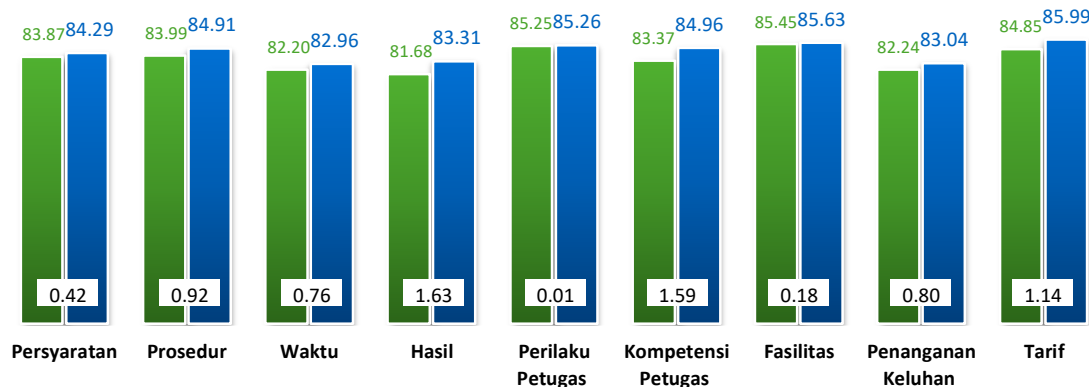
84.05
2019

83.55
2018

Peningkatan indeks kepuasan terjadi di semua parameter penilaian terutama Hasil/Kualitas Layanan.

Berdasarkan Parameter

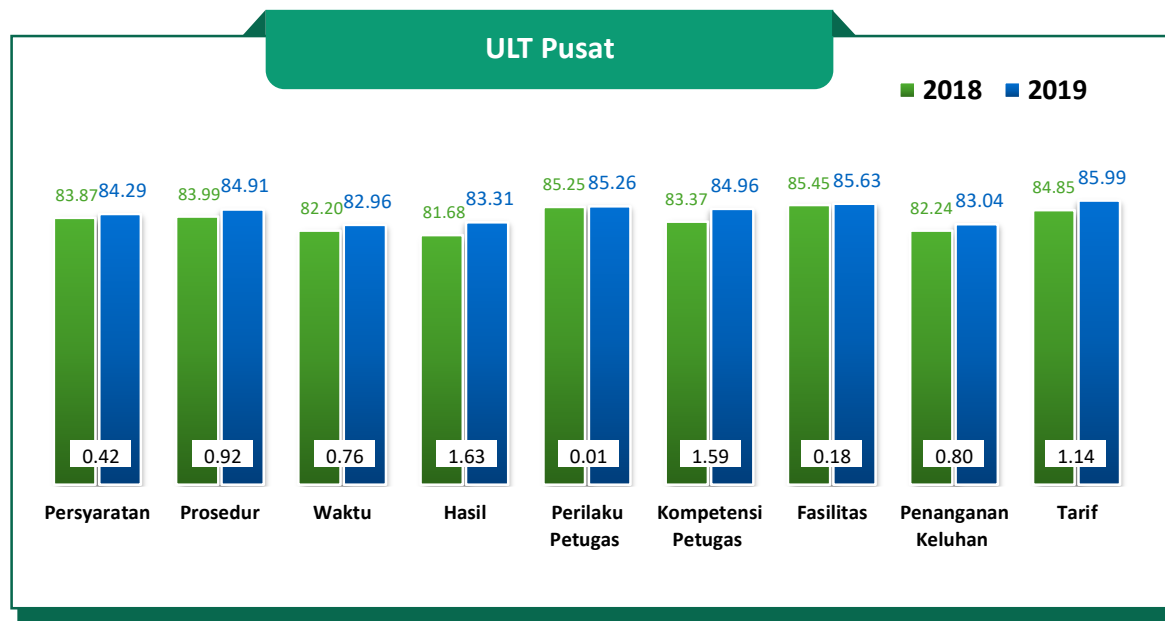
■ 2018 ■ 2019





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT

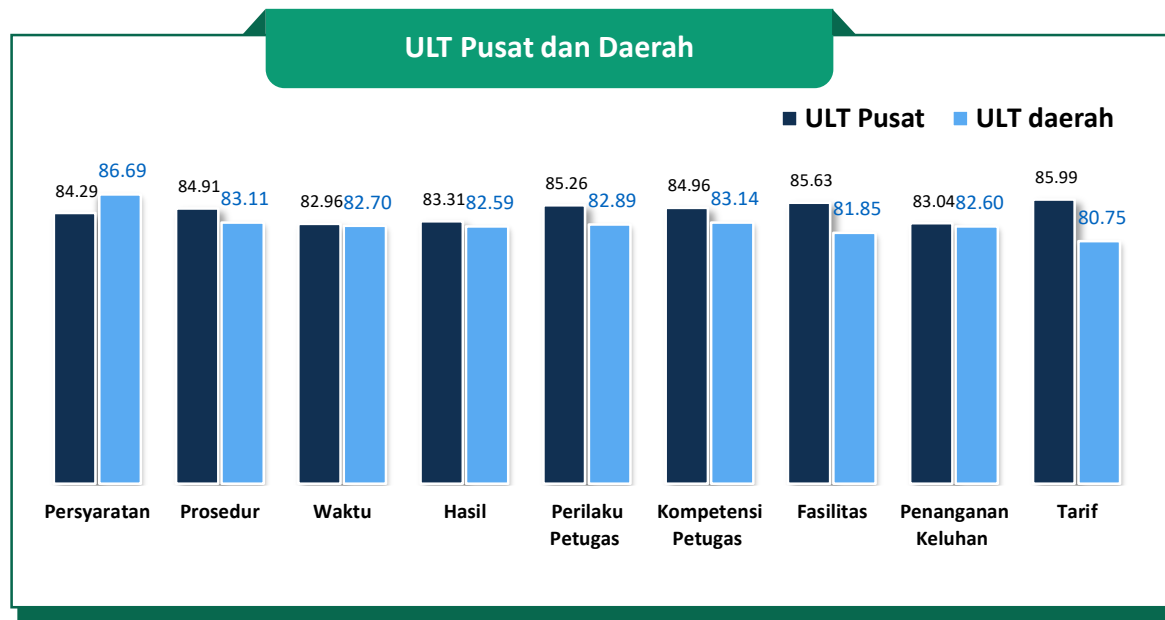
Peningkatan indeks kepuasan terjadi di semua parameter penilaian terutama Hasil/Kualitas Layanan.





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT

Peningkatan indeks kepuasan terjadi di semua parameter penilaian terutama Hasil/Kualitas Layanan.

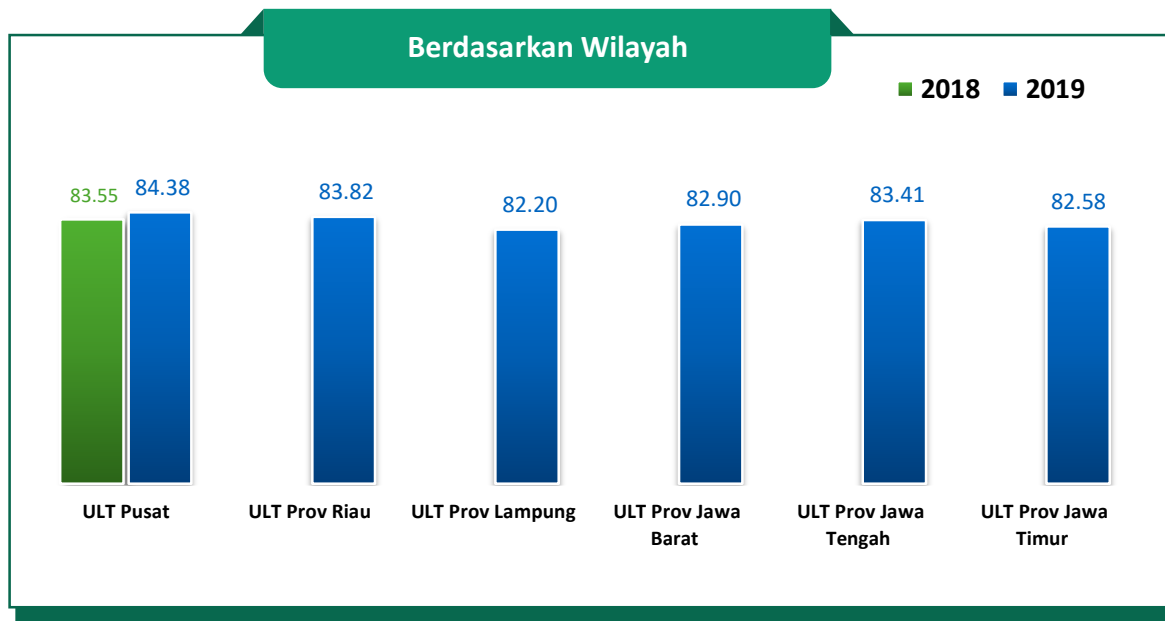




INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT

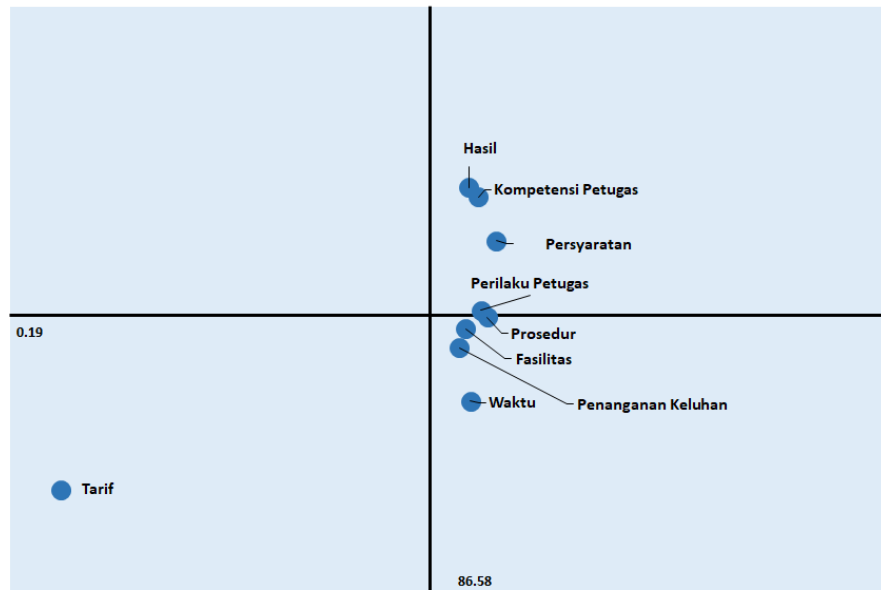


Indeks Kepuasan Layanan ULT paling tinggi berada di ULT Pusat.



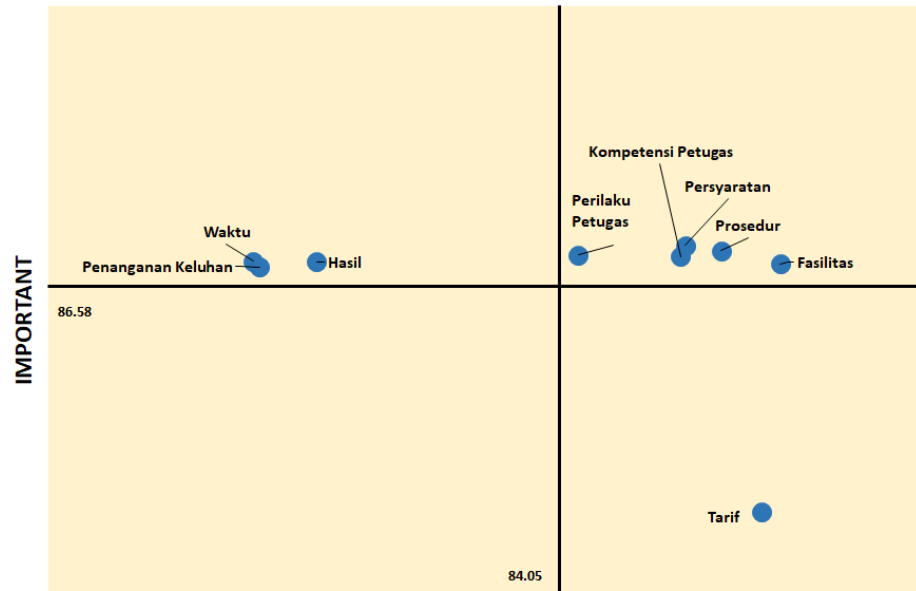


GRID IMPORTANT ANALYSIS



STATED IMPORTANT

IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS

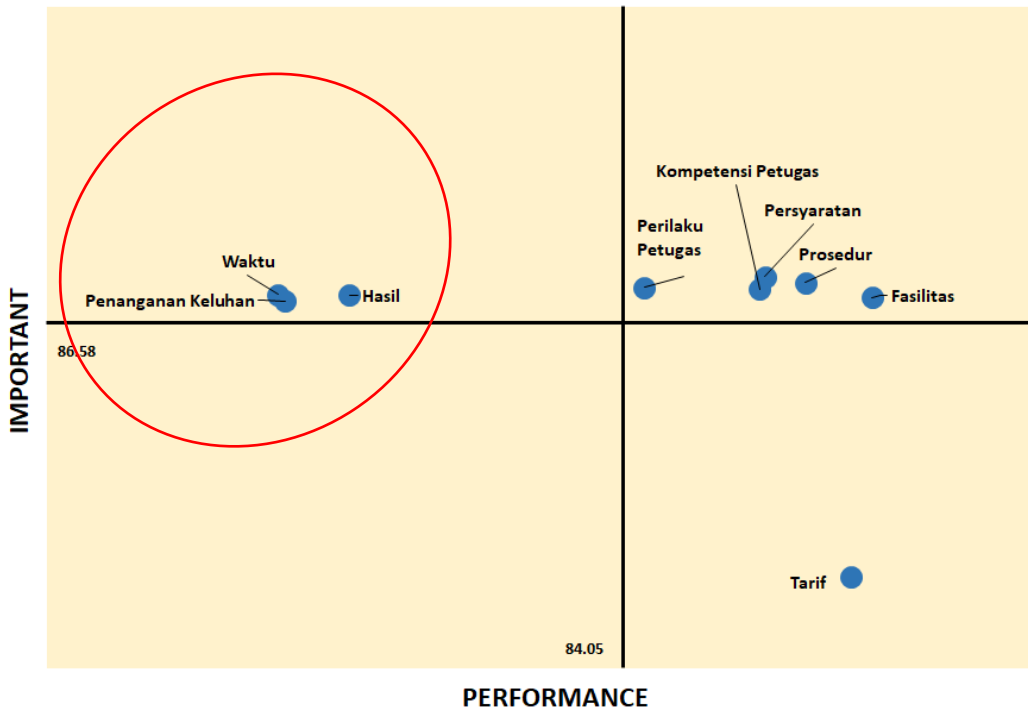


PERFORMANCE



IPA - GIA : LAYANAN ULT

IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS



| Parameter | Puas |
|---|-------|
| Waktu | |
| Kejelasan jadwal pelayanan di ULT | 83.48 |
| Pengaturan waktu pelayanan (buka, pendaftaran, istirahat, dan tutup) | 82.05 |
| Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan yang dijanjikan | 82.92 |
| Hasil | |
| Hasil layanan ULT | 84.16 |
| Kesesuaian hasil layanan (informasi, perizinan, tanggapan pengaduan) dengan standar yang ditetapkan | 81.98 |
| Penanganan Keluhan | |
| Kejelasan saluran pengaduan, saran dan masukan Anda | 82.65 |
| Kecepatan merespon pengaduan | 83.03 |



IPA - GIA : LAYANAN ULT

| Parameter | Kepentingan | Kepuasan | IPA | GIA | Keterangan |
|--------------------|--------------|--------------|-----|-----|---------------|
| Average | 86.58 | 84.05 | | | |
| Persyaratan | 91.42 | 84.54 | I | I | dipertahankan |
| Prosedur | 90.77 | 84.68 | I | II | dipertahankan |
| Waktu | 89.53 | 82.82 | IV | II | dipertahankan |
| Hasil | 89.42 | 83.07 | IV | I | dipertahankan |
| Perilaku Petugas | 90.30 | 84.11 | I | I | dipertahankan |
| Kompetensi Petugas | 90.12 | 84.52 | I | I | dipertahankan |
| Fasilitas | 89.19 | 84.92 | I | II | dipertahankan |
| Penanganan Keluhan | 88.78 | 82.84 | IV | II | dipertahankan |
| Tarif | 59.73 | 84.84 | II | III | dipertahankan |



INDEKS KEPUASAN TOP BOXES



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN NASIONAL

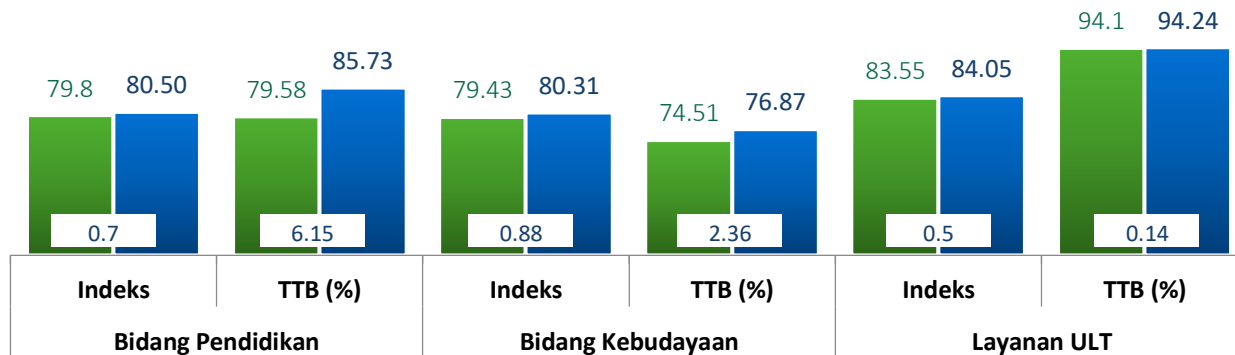
TOP Two Boxes



Indeks Kepuasan Nasional – TOP TWO BOXES

% Puas + % Sangat Puas

■ 2018 ■ 2019



”

Kenaikan indeks kepuasan bukan hanya terjadi pada proses perhitungan secara rata-rata (mean), tetapi juga berdasarkan penghitungan TOP 2 BOXES (menjumlahkan jawaban puas dan sangat puas).



INDEKS KETIDAKPUASAN BOTTOM BOXES

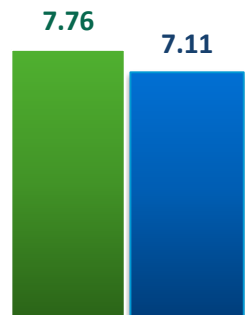


INDEKS KETIDAKPUASAN

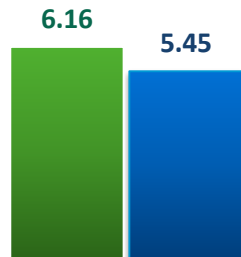
Indeks Ketidakpuasan Nasional *

% Sangat Tidak Puas + % Tidak Puas + % Kurang Puas

■ 2018 ■ 2019



Bidang Pendidikan



Bidang Kebudayaan



Layanan ULT



*) dalam %



”

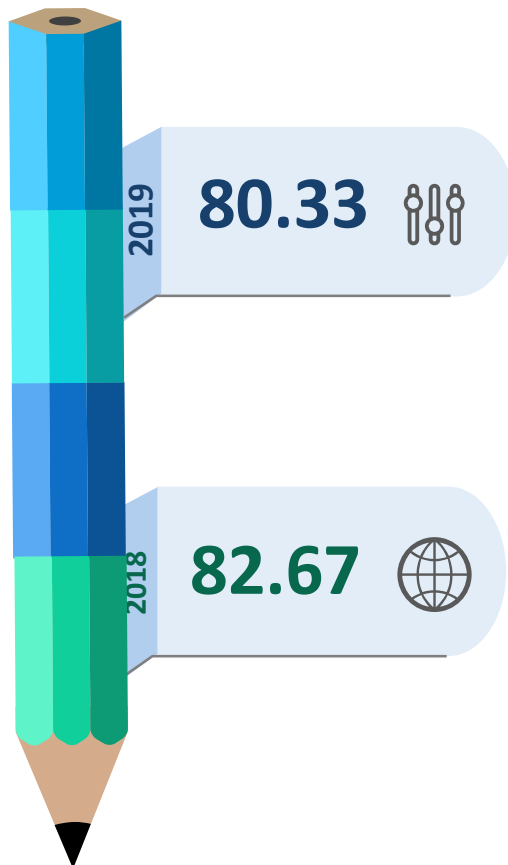
Indeks ketidakpuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan, bidang kebudayaan maupun layanan ULT tergolong rendah



REFORMASI BIROKRASI INTERNAL



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – RBI

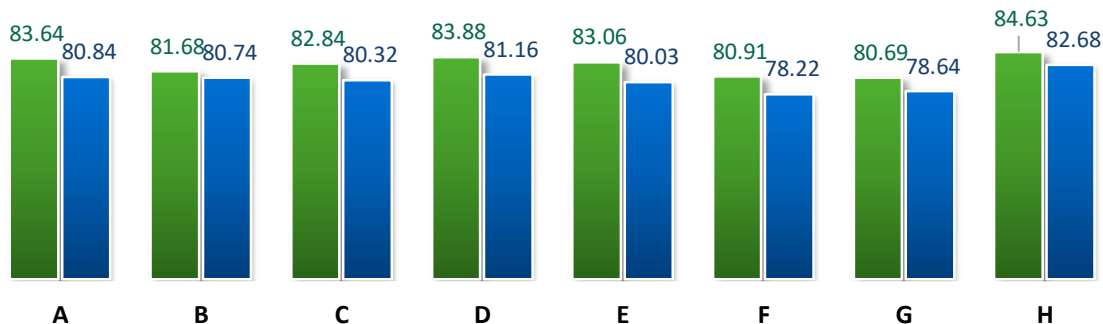


Indeks kepuasan pemangku kepentingan Reformasi Birokrasi Internal masuk kategori Sangat Memuaskan.

Berdasarkan Area Perubahan

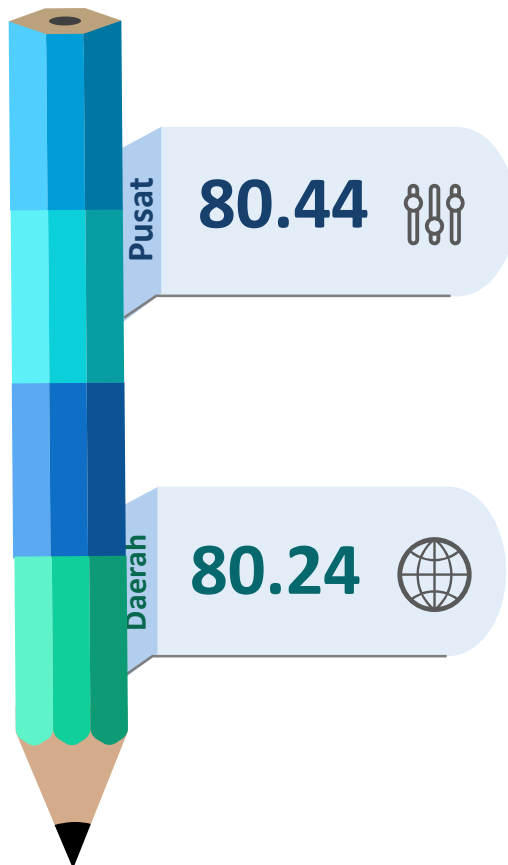
- A. Manajemen Perubahan
- B. Penguatan Pengawasan
- C. Akuntabilitas Kinerja
- D. Kelembagaan
- E. Tata Laksana
- F. Sistem Manajemen SDM
- G. Peraturan Perundang-undangan
- H. Pelayanan Publik

■ 2018 ■ 2019





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – RBI

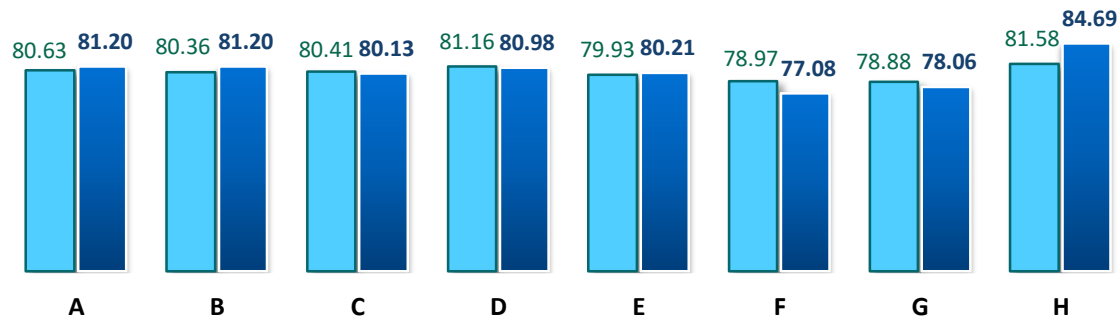


Indeks kepuasan pemangku kepentingan Reformasi Birokrasi Internal Pusat lebih tinggi dibandingkan Daerah.

Berdasarkan Area Perubahan

- A. Manajemen Perubahan
- B. Penguatan Pengawasan
- C. Akuntabilitas Kinerja
- D. Kelembagaan
- E. Tata Laksana
- F. Sistem Manajemen SDM
- G. Peraturan Perundang-undangan
- H. Pelayanan Publik

■ Daerah ■ Pusat





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – RBI

► Verbatim

Pusat:

1. *Belum sepenuhnya menerapkan sistem merit*
2. *Menggunakan SDM harus sesuai dengan kompetensi dan tingkat pendidikan, pengalaman, masa kerja dan berbasis prestasi. Prestasi lebih harus diprioritaskan tidak berdasarkan KKN.*
3. *Tidak semua Satker menerapkan RBI dengan baik, sehingga belum semua Satker dapat memenuhi standar Menpan dan KPK, diharapkan pembinaan lebih ditingkatkan.*
4. *RBI perlu konsisten dalam penerapan POS, pemetaan kebutuhan tenaga profesional, integrasi sistem data terpadu, dan keterbukaan dalam informasi.*
5. *Perrlu peningkatan dalam hal disiplin, efektifitas dan efisiensi waktu pegawai, pemberian kesempatan seluas-luasnya untk meningkatkan kompetensi pegawai, serta pembinaan yang adil dari pimpinan agar memaksimal kinerja.*

Daerah:

1. *Penyusunan perundang-undangan disusun dengan mengacu pada perundang-undangan lebih tinggi dan tidak tumpang tindih (asas kepastian hukum). Terkait dengan informasi harus adanya transparansi.*
2. *Reformasi Birokrasi Internal Kemdikbud harus bisa merata di seluruh daerah dan disosialisasikan secara terbuka*
3. *Terkait penilaian kinerja pegawai sekarang masih melihat SKP, agar dibuat indikator penilaian lainnya. Sosialisasi program RBI harus melibatkan semua ASN di kemdikbud bukan hanya tim inti saja.*
4. *Sistem merit perlu diperbaiki dan diperjelas*
5. *Jenjang karir lebih dipertimbangkan berdasarkan kemampuan tiap individu bukan berdasarkan lama mengabdikan*
6. *Perlu kejelasan antara tupoksi lembaga (di daerah) dengan tupoksi Kemendikbud, tupoksi pegawai dengan lembaga, penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi, provinsi, karier sesuai penilaian obyektif*

Survei Kepuasan Pelanggan Stakeholder Satisfaction Survey

2019

Terima Kasih



23 Desember 2019

BusinessDigest **SWA**
Managed by SWA