



Ringkasan Eksekutif

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN / STAKEHOLDER SATISFACTION SURVEY (SSS)

2018

UNIT LAYANAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN





RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUD 2018

A. LATAR BELAKANG

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) terus berupaya untuk meningkatkan kinerja program dan kebijakan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Salah satunya adalah dengan peningkatan layanan prima (*service excellent*) dan layanan yang berorientasi kepada pemangku kepentingan. Indikasi keberhasilan program dan kebijakan pendidikan dan kebudayaan, salah satunya adalah melalui kepuasan dari kepuasan pelanggan berupa skor indeks *stakeholder satisfaction*. Untuk mengukur tingkat kepuasan kepuasan pelanggan ini diperlukan survei di tingkat nasional yang dijalankan secara berkelanjutan. Sehingga dapat terukur peningkatan atau penurunan dari keberhasilan program dan kebijakan.

Dalam program reformasi birokrasi Kemendikbud telah ditetapkan Delapan program area perubahan yang menjadi fokus reformasi birokrasi di lingkungan Kemendikbud yaitu, 1) Manajemen Perubahan; 2) Penguatan Pengawasan; 3) Penguatan Akuntabilitas Kinerja; 4) Penguatan Kelembagaan; 5) Penguatan Tata Laksana; 6) Penguatan Sistem Manajemen SDM Aparatur; 7) Penguatan Peraturan Perundang-Undangan; 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri atas: (a) Layanan Peserta Didik; (b) Layanan Satuan Pendidikan; (c) Layanan Substansi Pendidikan; (d) Layanan Guru dan Tendik; (e) Layanan Kebudayaan; (f) Layanan Kebahasaan.

Selain itu, sejalan dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pengganti Permen PAN RB Nomor 16

tahun 2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat pada tahun 2018 menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/ *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud utama pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/ *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dari kepuasan pelanggan Kemendikbud terhadap program dan kebijakan yang sudah dijalankan. Lebih khusus, tujuan utama pelaksanaan kegiatan ini adalah:

1. Mendapatkan hasil evaluasi tingkat kepuasan dari para kepuasan pelanggan terhadap program kerja dan kebijakan dari Kemendikbud secara nasional;
2. Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor kepuasan dari stakeholder;
3. Mendapatkan hasil evaluasi pemahaman/pengetahuan, penilaian, kebutuhan dan harapan, serta dampak-manfaat kebijakan dan program kerja yang sudah dijalankan Kemendikbud;
4. Mendapatkan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas kebijakan dan program kerja dari Kemendikbud, sekaligus peningkatan persepsi positif para pemangku kepentingan.

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Responden terdiri dari stakeholder bidang pendidikan, stakeholder bidang kebudayaan, pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT), Kebahasaan, Dinas Pendidikan, serta pada pegawai internal Kemendikbud termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kemendikbud. Stakeholder bidang pendidikan meliputi: 1) peserta didik pada satuan pendidikan formal (PAUD, SD, SMP, SMA), informal, dan non-formal; 2) Orang tua 3) pendidik, pendidik lainnya, dan tenaga kependidikan; 4)

Komite Sekolah; dan 5) manajemen/pengelola satuan pendidikan. Sementara stakeholder bidang kebudayaan meliputi: Pengelola Situs atau Cagar Budaya, Pengelola Museum; Pengelola dan pelaku seni di taman budaya, Komunitas Budaya, Komunitas Seni, Komunitas Film, Keraton, Pengurus Organisasi Kepercayaan, Komunitas Adat, Sanggar seni-budaya, Pemuka Adat dan Masyarakat umum.

Jumlah responden dalam survei sebanyak 12.501 dari target 12.000 responden, dengan *sampling error* sebesar +/- 1,03%, pada interval kepercayaan 95,0%. Teknik penarikan sampel menggunakan kombinasi acak sederhana (*simple random sampling*) dan *purposive sampling*. Survei dilakukan di 34 Provinsi, masing-masing provinsi di wakili oleh 1 Kota dan 1 Kabupaten.

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung (*face to face interview*) terhadap para pemangku kepentingan Kemendikbud menggunakan kuesioner berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terstruktur sesuai dengan sasaran survei.

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). Selain itu juga dihitung persentase top 2 boxes (responden yang menjawab sangat puas dan puas). Untuk menghitung indeks ketidakpuasan pemangku kepentingan menggunakan persentase bottom 2 boxes (responden yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas).

Untuk mendeskripsikan nilai indeks kepuasan pemangku kepentingan menggunakan kriteria seperti berikut:

Tabel : Interpretasi Diskripsi Indeks Kepuasan

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

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) Kemendikbud 2018, digambarkan secara ringkas melalui diagram alur sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Kerja

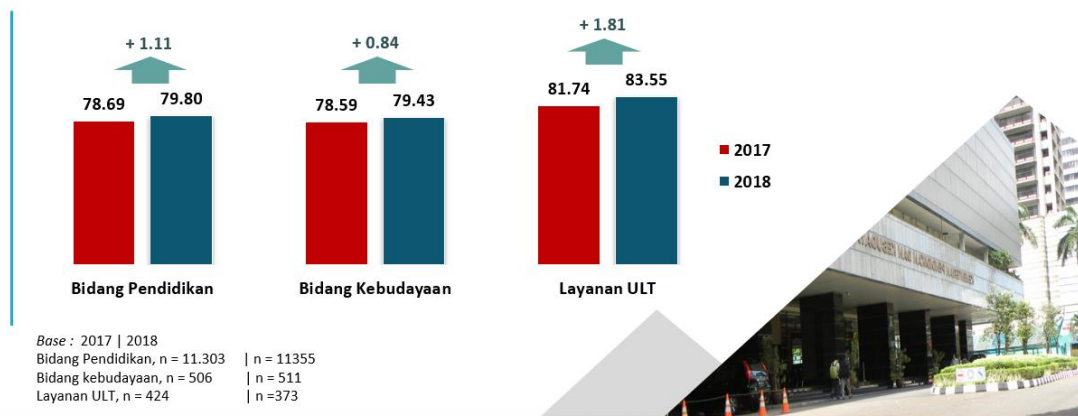
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2018 meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, baik pemangku kepentingan bidang Pendidikan, bidang kebudayaan maupun layanan ULT.



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KESELURUHAN

“ Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2018 meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, baik pemangku kepentingan bidang Pendidikan, bidang kebudayaan maupun layanan ULT. ”



Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud

Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan sebesar 79.80 atau masuk kategori Tinggi/Memuaskan. Indeksnya meningkat 1.11 dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan didorong oleh peningkatan kepuasan semua pemangku kepentingan terutama Peserta Didik yang meningkat 1.70 dari sebelumnya 79.45 menjadi 81.15. Indeksnya paling tinggi dibandingkan lainnya. Indeks kepuasan kategori Guru dan Tenaga Kependidikan meningkat 0.71 dari sebelumnya 77.35 menjadi 78.06. Sedangkan kategori Satuan Pendidikan meningkat 0.89 dari 79.62 menjadi 80.51. Untuk Kategori orang tua indeks sebesar 79.61.



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

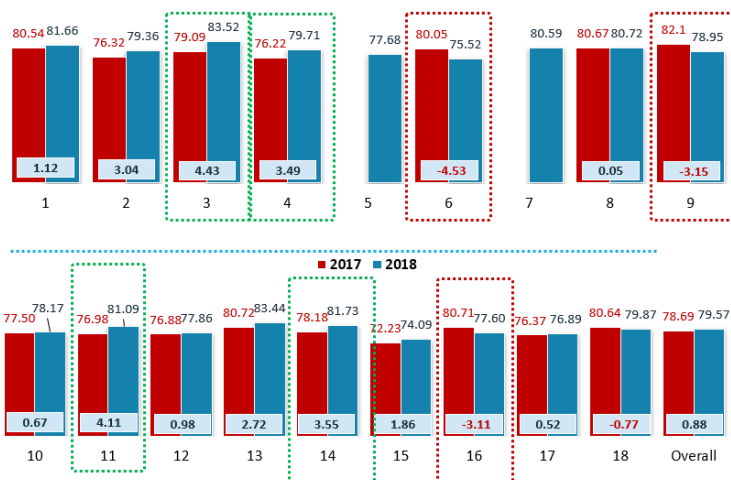
Berdasarkan jenjang pendidikannya, peningkatan indeks terjadi di seluruh jenjang kecuali pendidikan non formal informal yang sedikit mengalami penurunan. Peningkatan tertinggi pada jenjang SMA sebesar 3.24 dari 77.47 menjadi 80.71.

Sebagian besar parameter bidang pendidikan mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Parameter yang mengalami peningkatan tertinggi adalah Ujian Nasional, naik 4.43 dari 79.09 menjadi 83.52. Parameter lain yang juga cukup tinggi peningkatannya adalah Sertifikasi Guru, BOS/BOP, dan Buku Teks Pelajaran.



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG PENDIDIKAN

Berdasarkan Parameter



- Program Indonesia Pintar
- Kurikulum
- Ujian Nasional
- Buku Teks Pelajaran
- Sarana Prasarana
- Block Grant
- Pendidikan Vokasi
- Pendidikan Kecakapan Kerja
- Pendidikan Kecakapan Wirausaha
- Pendidikan dan Pengembangan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- Sertifikasi Guru
- Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru
- Akreditasi Satuan Pendidikan
- BOS/BOP
- BIPA
- UKBI
- Penyuluhan Bahasa Indonesia
- KBBI Daring/Online

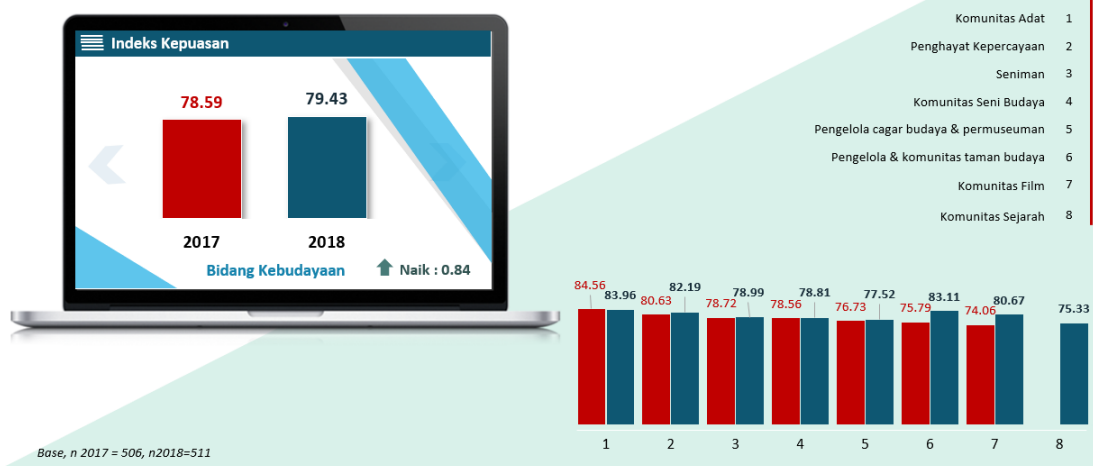
Gambar 4. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan

Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang kebudayaan sebesar 79.43 atau masuk kategori Tinggi/Memuaskan. Meningkat 0.84 dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan didorong oleh peningkatan kepuasan hampir seluruh pemangku kepentingan. Indeks kepuasan paling tinggi adalah komunitas adat sebesar 83.96. Kepuasan komunitas adat merupakan representasi kepuasan bidang pendidikan pada parameter Revitalisasi Desa Adat.



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – BIDANG KEBUDAYAAN

Berdasarkan Pemangku Kepentingan

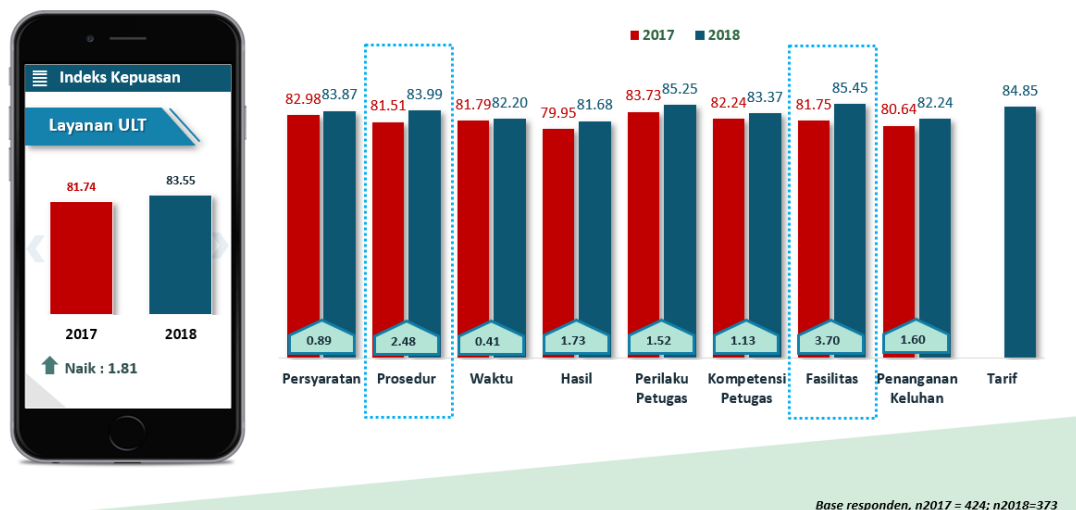


Gambar 5. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

Indeks kepuasan layanan ULT di Kemendikbud sebesar 83.55 atau masuk kategori Sangat Memuaskan. Meningkat 1.81 dibandingkan periode sebelumnya sebesar 81.74. Peningkatan indeks kepuasan layanan ULT didorong oleh peningkatan indeks di seluruh parameter, terutama parameter Fasilitas dan Prosedur. Perbaikan sarana prasarana dan fasilitas yang ada di ULT meningkatkan indeks kepuasan sebesar 3.70 dari sebelumnya 81.75 menjadi 85.45. Fasilitas memiliki indeks paling tinggi dibandingkan parameter lainnya. Parameter tarif yang sebelumnya tidak ditanyakan, indeks nya sebesar 84.55. Artinya pelayanan yang gratis tersebut dirasakan oleh pengguna layanan dan membuat pengguna layanan menjadi puas.

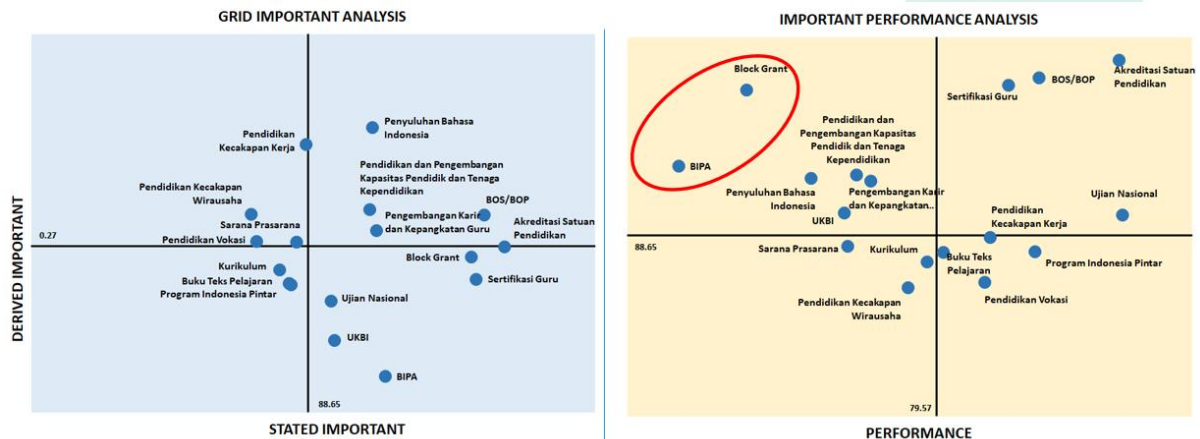


INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN – LAYANAN ULT



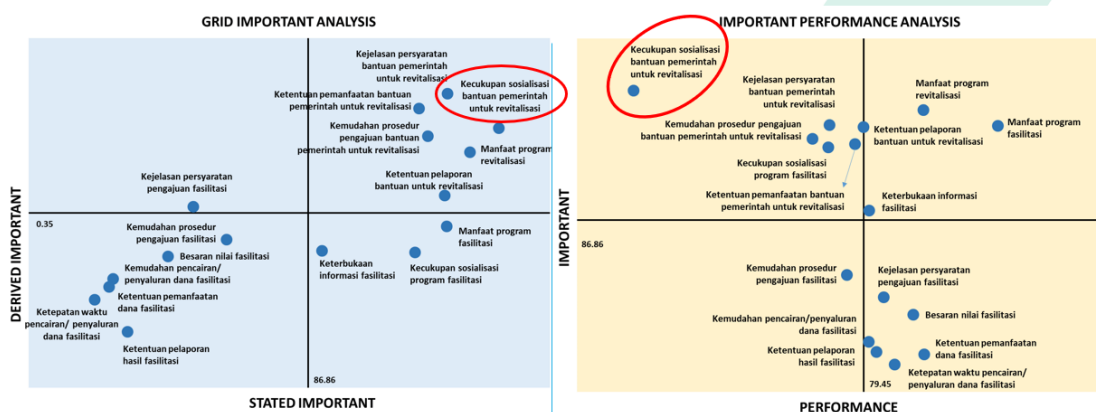
Gambar 6. Indeks Kepuasan Layanan ULT

Berdasarkan analisis IPA GIA, dari 18 parameter bidang pendidikan parameter terdapat 13 parameter yang memiliki indeks kepuasan tinggi (dengan norma indeks 76) dan di atas rata-rata sehingga perlu untuk dipertahankan performanya. Meskipun demikian tetap harus ditingkatkan pelayannya mengingat harapan dan ekspektasi pemangku kepentingan yang terus naik. Parameter yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan performanya adalah BIPA dan Block grant karena memiliki indeks di bawah rata-rata dan masuk kategori parameter basic. Prioritas kedua adalah Pengembangan kapasitas PTK, pengembangan karir dan UKBI.



Gambar 7. Matriks IPA – GIA Bidang pendidikan

Prioritas utama untuk perbaikan parameter Indeks Kepuasan Bidang Kebudayaan, adalah Kecukupan sosialisasi bantuan pemerintah untuk revitalisasi. Prioritas kedua adalah Kejelasan persyaratan bantuan pemerintah untuk revitalisasi, Kemudahan prosedur pengajuan bantuan pemerintah untuk revitalisasi, Ketentuan pemanfaatan bantuan pemerintah untuk revitalisasi, dan Ketentuan pelaporan bantuan untuk revitalisasi

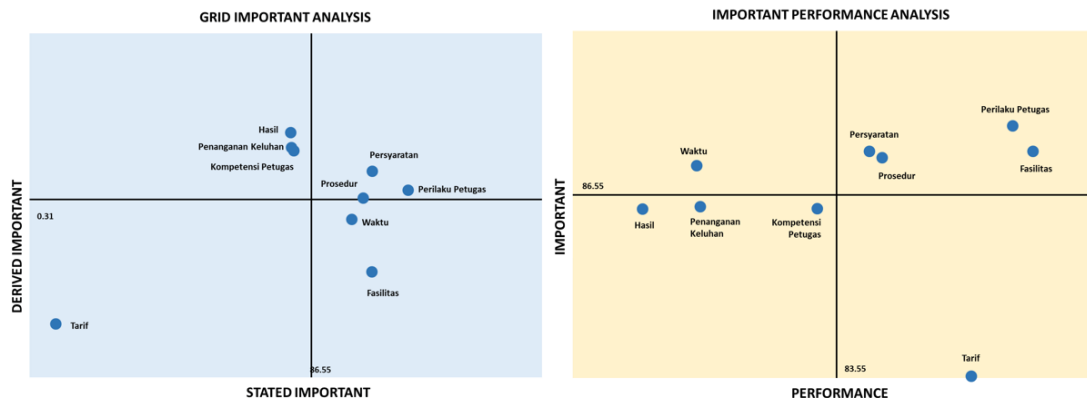


Gambar 8. Matriks IPA – GIA Bidang Kebudayaan

Berdasarkan analisis IPA GIA, seluruh paramer layanan ULT perlu dipertahankan karena sudah memberikan kepuasan kepada pengunjung. Namun tetap harus terus ditingkatkan untuk mengantisipasi harapan dan ekspektasi pengunjung yang terus berkembang.



IPA - GIA : LAYANAN ULT



E. KESIMPULAN

1. Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2018 mengalami peningkatan baik Bidang Pendidikan, Bidang Kebudayaan maupun Layanan ULT.
2. Indeks Bidang Pendidikan masuk kategori tinggi/memuaskan yakni sebesar 79.80, meningkat 1.11 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Bidang Pendidikan didorong peningkatan kepuasan di seluruh kelompok pemangku kepentingan baik Peserta Didik, Pendidik dan tenaga Kependidikan, Satuan Pendidikan dan Orang Tua dan juga peningkatan di seluruh jenjang pendidikan kecuali non formal.
3. Indeks Kepuasan Peserta Didik meningkat 1.70 dari sebelumnya 79.45 menjadi 81.15, paling tinggi dibandingkan yang lainnya. Indeks kepuasan kategori Guru dan Tenaga Kependidikan meningkat 0.71 dari sebelumnya 77.35 menjadi 78.06. Sedangkan kategori Satuan Pendidikan meningkat 0.89 dari 79.62 menjadi 80.51. Untuk kategori orang tua indeksnya sebesar 79.61.

4. Jenjang pendidikan SMK meningkat tertinggi sebesar 3.24 dari 77.47 menjadi 80.71. Indeksnya tertinggi dibandingkan yang lainnya. Jenjang pendidikan non formal mengalami penurunan 0.89 karena penurunan kepuasan pada parameter Pendidikan kewirausahaan khususnya terkait kecukupan sosialisasi program.
5. Parameter yang mengalami peningkatan indeks kepuasan tertinggi adalah Ujian Nasional, naik 4.43 dari 79.09 menjadi 83.52. Parameter lain yang juga cukup tinggi peningkatannya adalah Sertifikasi Guru, BOS/BOP, dan Buku Teks Pelajaran. Sementara parameter yang mengalami penurunan adalah Block grant, Pendidikan Kecakapan Wirausaha dan UKBI.
6. Indeks Bidang Kebudayaan juga masuk kategori tinggi/memuaskan yakni sebesar 79.43, naik 0.84 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Bidang Kebudayaan didorong oleh peningkatan kepuasan di seluruh pemangku kepentingan dan parameter bidang kebudayaan.
7. Indeks kepuasan bidang kebudayaan paling tinggi adalah komunitas adat sebesar 83.96 yakni terkait Revitalisasi Desa Adat. Sedangkan indeks terendah adalah kepuasan komunitas sejarah terkait fasilitasi kegiatan kesejarahan dengan indeks sebesar 75.33.
8. Sementara indeks Layanan ULT masuk kategori sangat memuaskan yakni sebesar 83.55, naik 1.81 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Layanan ULT di dorong peningkatan kepuasan di seluruh parameter. Parameter yang paling tinggi peningkatannya adalah Prosedur dan Sarana Prasarana.

F. REKOMENDASI

1. Meskipun indeks kepuasannya sudah baik, namun jika dibandingkan dengan indeks kebahagiaan hidup yang dikeluarkan oleh BPS dalam hal pendidikan dan keterampilan yang masih rendah, maka Kemendikbud perlu terus untuk melakukan perbaikan (*sustainable improvement*) mengingat harapan dan

tuntutan dari pemangku kepentingan yang terus berkembang dan tinggi. Terkait hal tersebut rekomendasi atas temuan survei ini adalah:

- a. Mempertahankan dan terus melakukan perbaikan (*sustainable improvement*) kinerja parameter-parameter yang telah memiliki indeks kepuasan tinggi, di atas rata-rata indeks secara umum, dan meningkat.
 - a) Bidang Pendidikan
 - Peserta Didik: UN, PIP, Pendidikan Kecakapan Kerja, Pendidikan Vokasi, Buku Teks Pelajaran, Kurikulum.
 - GTK : Sertifikasi guru
 - Satuan Pendidikan : Akreditasi sekolah, BOS/BOP
 - Orang Tua : Kurikulum, Sarana Prasarana
 - Kebahasaan: UKBI
 - b) Bidang Kebudayaan: Fasilitasi kegiatan seni budaya, fasilitasi kegiatan anggorokasih, fasilitasi kegiatan perfilman, revitalisasi cagar budaya, museum, desa adat dan taman budaya
 - c) Bidang ULT: Seluruh parameter khususnya sarana prasarana dan prosedur pelayanan
- b. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja parameter-parameter yang belum memiliki indeks kepuasan tinggi, di bawah rata-rata dan turun.
 - a) Bidang Pendidikan:
 - Block grant : Ketepatan waktu pencairan, besaran nilai bantuan dan kemudahan prosedur mendapatkan bantuan)
 - Sarana Prasarana : Kelengkapan dan kondisi fasilitas dan media pembelajaran di satuan pendidikan.
 - BIPA : Manfaat program BIPA
 - UKBI : Persebaran TUKBI, Biaya, Kejelasan Persyaratan UKBI
 - Pendidikan Kecakapan Wirausaha : Sosialisasi Program
 - Pengembangan Kapasitas GTK : Kecukupan pelatihan
 - b) Bidang Kebudayaan
 - Fasilitasi Kesejarahan : Kecukupan sosialisasi dan kemudahan prosedur mendapatkan bantuan.



SURVEI KEPUASAN PELANGGAN / STAKEHOLDER SATISFACTION SURVEY (SSS)

2018



LAMPIRAN



