



**PUSAT INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud (Stakeholders Satisfaction Survey)

Tahun 2014





Ringkasan Eksekutif

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2014

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) sebagai lembaga pelayanan publik yang menyediakan jasa layanan bidang Pendidikan dan Kebudayaan setiap tahun melaksanakan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Satisfaction Survey*, SSS)”. SSS tahun 2014 dilakukan terhadap pemangku kepentingan internal dan eksternal Kemendikbud, baik individu, kelompok ataupun lembaga. Layanan Kemendikbud yang diukur meliputi 19 parameter bidang Pendidikan dan 13 parameter bidang Kebudayaan. Kegiatan SSS 2014 dilaksanakan di 33 provinsi dengan jumlah responden bidang Pendidikan 10.894 (90%) dengan komposisi responden 10.082 internal dan 812 eksternal; dan responden bidang Kebudayaan 1.271 (10%) dengan komposisi responden 1.006 internal dan 265 eksternal. Responden bidang pendidikan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51% dan perempuan sebanyak 49%. Sementara responden bidang Kebudayaan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48% dan perempuan sebanyak 52%.

Wilayah kajian yang meliputi wilayah perkotaan dan pedesaan di 33 provinsi di Indonesia menentukan jumlah sampel penelitian berdasarkan populasi pada provinsi sasaran. Distribusi responden per provinsi didasarkan pada rumus Slovin dengan penyesuaian (*adjustment*). Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *multistage random sampling* untuk mendapatkan sebaran responden yang mewakili setiap kelompok responden dan dengan memperhitungkan kecukupan minimal responden per kelompok responden. Pengumpulan data pekerjaan SSS 2014 dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Pada survei ini, data skor Kepentingan (I), Kinerja (P) dan Harapan (E) dianalisis untuk mendapatkan: 1) *Customer Satisfaction Index* (CSI), 2) *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan 3) Tingkat Pencapaian Harapan.

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Total

Pada survei tahun 2014, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal maupun eksternal bidang Pendidikan berada pada kategori sangat puas. Secara keseluruhan indeks



kepuasan pemangku kepentingan internal lebih tinggi dibanding eksternal. Dibandingkan tahun 2013, indeks kepuasan pemangku kepentingan tahun 2014 mengalami peningkatan. Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal 2,0 poin, lebih tinggi daripada kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal 0,6 poin (**Gambar 1.**).



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

2

Gambar 1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas (**Tabel 1.**). Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal Kemendikbud di sebagian besar provinsi pada tahun 2014 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2013. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 22 provinsi, dimana kenaikan terbesar terjadi di Provinsi Maluku (naik 7,3 poin) dan Nusa Tenggara Timur (naik 6 poin). Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan terjadi di 11 provinsi, dimana penurunan terbesar terjadi di Provinsi Kalimantan Timur (turun 7,7 poin) dan Sumatera Utara (turun 3,6 poin).

Data mengindikasikan turunnya indeks kepuasan pemangku kepentingan internal di Provinsi Kalimantan Timur dan Sumatra Utara terutama disumbang oleh rendahnya indeks kepuasan terhadap parameter Sertifikasi Pendidik, Dana Penelitian, Sistem Kepangkatan



dan Buku Teks. Sementara data hasil jawaban atas pertanyaan terbuka menunjukkan bahwa masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh para responden internal adalah kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan. Keluhan lainnya, adalah Kurikulum 2013 yang belum sepenuhnya bisa terlaksana dengan baik karena adanya keterlambatan buku teks, belum ada pelatihan bagi guru, dan mutu pendidik yang dianggap belum sesuai kualifikasi.

Tabel 1. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL									
NO	PROVINSI	2012	2013	2014	NO	PROVINSI	2012	2013	2014
1	Riau	71.5	77.4	82.0	25	Aceh	72.0	72.9	72.8
2	Nusa Tenggara Timur	70.5	71.1	77.0	26	Jawa Barat	72.8	72.7	72.6
3	Nusa Tenggara Barat	74.1	76.2	76.8	27	Sumatera Selatan	75.8	69.3	72.4
4	Kepulauan Riau	73.1	75.4	76.7	28	Sulawesi Selatan	73.8	71.7	72.3
5	Kalimantan Selatan	76.0	70.6	76.3	29	Kalimantan Barat	72.1	72.9	71.8
6	Papua	72.1	75.1	76.3	30	Banten	70.8	72.7	70.6
7	Bali	74.1	73.6	76.2	31	Maluku Utara	71.5	71.1	70.0
8	Gorontalo	76.9	75.7	76.2	32	Sumatera Utara	72.1	73.5	69.9
9	Sulawesi Utara	73.0	76.7	75.2	33	Kalimantan Timur	74.1	77.5	69.8
10	Jawa timur	75.1	74.3	75.1					
11	Sulawesi Tenggara	76.1	74.2	75.1					
12	Sulawesi Barat	72.1	73.7	74.7					
13	Sumatera Barat	71.4	75.9	74.5					
14	DKI Jakarta	73.8	72.8	74.3					
15	DI Yogyakarta	73.8	73.6	74.2					
16	Maluku	73.6	66.6	74.0					
17	Papua Barat	70.4	71.8	73.8					
18	Sulawesi Tengah	69.0	71.3	73.8					
19	Bengkulu	69.8	72.2	73.8					
20	Lampung	72.1	75.8	73.7					
21	Jambi	72.0	75.7	73.6					
22	Jawa Tengah	74.0	74.0	73.5					
23	Bangka Belitung	73.8	74.6	73.3					
24	Kalimantan Tengah	71.5	72.2	73.2					

Mengalami **kenaikan** dari tahun sebelumnya

Mengalami **penurunan** dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

4

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas (**Tabel 2.**). Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal Kemendikbud di sebagian besar provinsi pada tahun 2014 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2013. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terjadi di 20 provinsi, dimana kenaikan terbesar terjadi di Provinsi Aceh (naik 12 poin) dan DKI Jakarta (naik 9,5 poin). Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan terjadi di 12 provinsi, dimana penurunan terbesar terjadi di Provinsi Kalimantan Timur (turun 6,4 poin) dan Sumatera Utara (turun 5,7 poin).

Turunnya indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal di Provinsi Kalimantan Timur dan Sumatera Utara terutama disumbang oleh rendahnya indeks kepuasan terhadap



parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), Sistem Kepangkatan dan Buku Teks. Serupa dengan pendapat responden internal, berdasarkan jawaban atas pertanyaan terbuka, maka diketahui masalah yang juga paling banyak disorot oleh para responden eksternal adalah kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan. Permasalahan lainnya, adalah Kurikulum 2013 yang belum sepenuhnya bisa terlaksana dengan baik karena adanya keterlambatan buku teks dan belum ada pelatihan bagi guru, mutu pendidik yang dianggap belum sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, dan tenaga kependidikan yang jumlahnya masih terbatas.

Tabel 2. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Kemendikbud Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL

NO	PROVINSI	2012	2013	2014
1	Nusa Tenggara Timur	66.1	72.4	81.6
2	Papua	76.0	80.0	80.5
3	Gorontalo	71.2	71.0	77.8
4	Kalimantan Selatan	67.5	69.2	77.7
5	Bali	69.9	72.5	76.6
6	Kepulauan Riau	69.0	72.9	76.4
7	Sulawesi Tenggara	70.5	72.1	74.9
8	Bengkulu	56.6	70.7	74.8
9	Sumatera Barat	62.4	67.8	74.7
10	Riau	58.2	76.8	74.6
11	Bangka Belitung	63.0	67.7	74.3
12	DKI Jakarta	69.6	64.5	74.0
13	Jambi	59.3	72.5	73.8
14	Sulawesi Tengah	61.4	69.5	73.5
15	Papua Barat	61.6	67.4	73.4
16	Sulawesi Barat	64.3	70.1	73.3
17	DI Yogyakarta	74.2	68.5	72.6
18	Sulawesi Utara	66.2	72.7	72.4
19	Sumatera Selatan	75.4	69.5	72.1
20	Nusa Tenggara Barat	66.4	74.1	71.6
21	Jawa Tengah	68.8	72.9	71.0
22	Jawa timur	68.7	74.4	70.8
23	Kalimantan Tengah	68.1	72.8	70.6
24	Sulawesi Selatan	68.6	67.9	70.6

NO	PROVINSI	2012	2013	2014
25	Kalimantan Timur	61.3	76.2	69.8
26	Maluku	64.3	66.4	69.4
27	Lampung	66.9	70.4	69.3
28	Maluku Utara	60.2	68.7	69.0
29	Kalimantan Barat	59.3	73.8	68.3
30	Aceh	63.3	56.0	68.0
31	Jawa Barat	64.1	69.8	67.8
32	Sumatera Utara	64.8	72.4	66.7
33	Banten	67.9	66.2	65.9

Mengalami **kenaikan**
dari tahun sebelumnya

Mengalami **penurunan**
dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

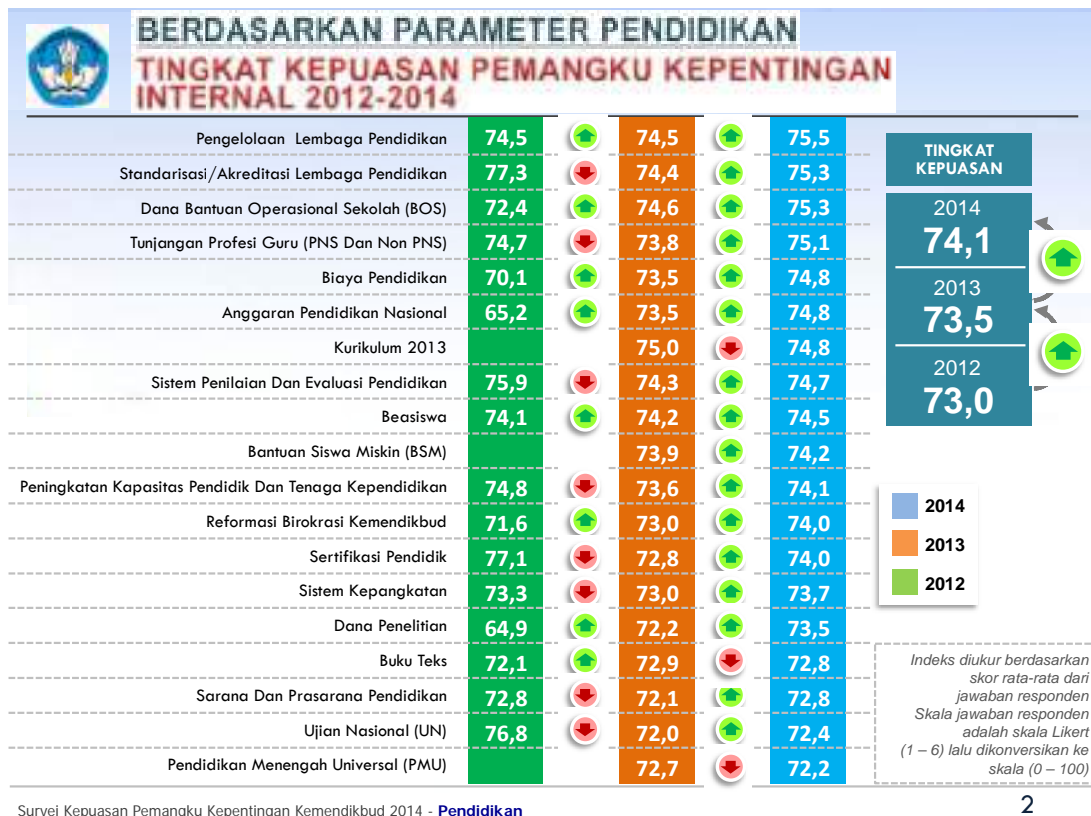
5

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

5

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Berdasarkan Parameter

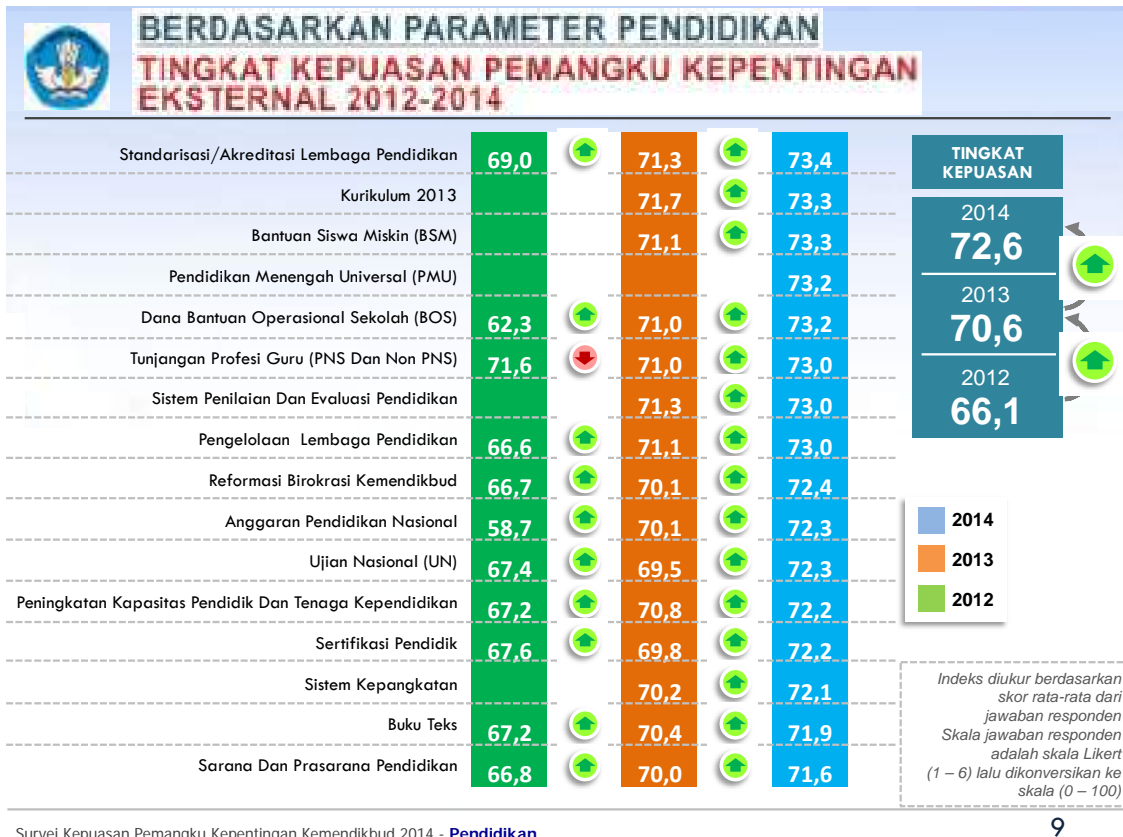
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap layanan Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,6 poin dibanding 2013, sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,5 poin dibanding 2012 (**Gambar 2**). Semua parameter naik berkisar 1,0 poin, kecuali Kurikulum 2013 turun 0,7 poin dan Pendidikan Menengah Universal (PMU) turun 0,5 poin.



2

Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan Berdasarkan Parameter

Menurut hasil survei kepada **pemangku kepentingan eksternal**, pada tahun 2014 terjadi peningkatan indeks kepuasan terhadap parameter pendidikan sebesar 2,0 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 terjadi peningkatan 4,5 poin dibanding 2012 (**Gambar 3.**). Pada 2014, indeks kepuasan semua parameter naik berkisar 2,0 poin.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Pendidikan Berdasarkan Parameter

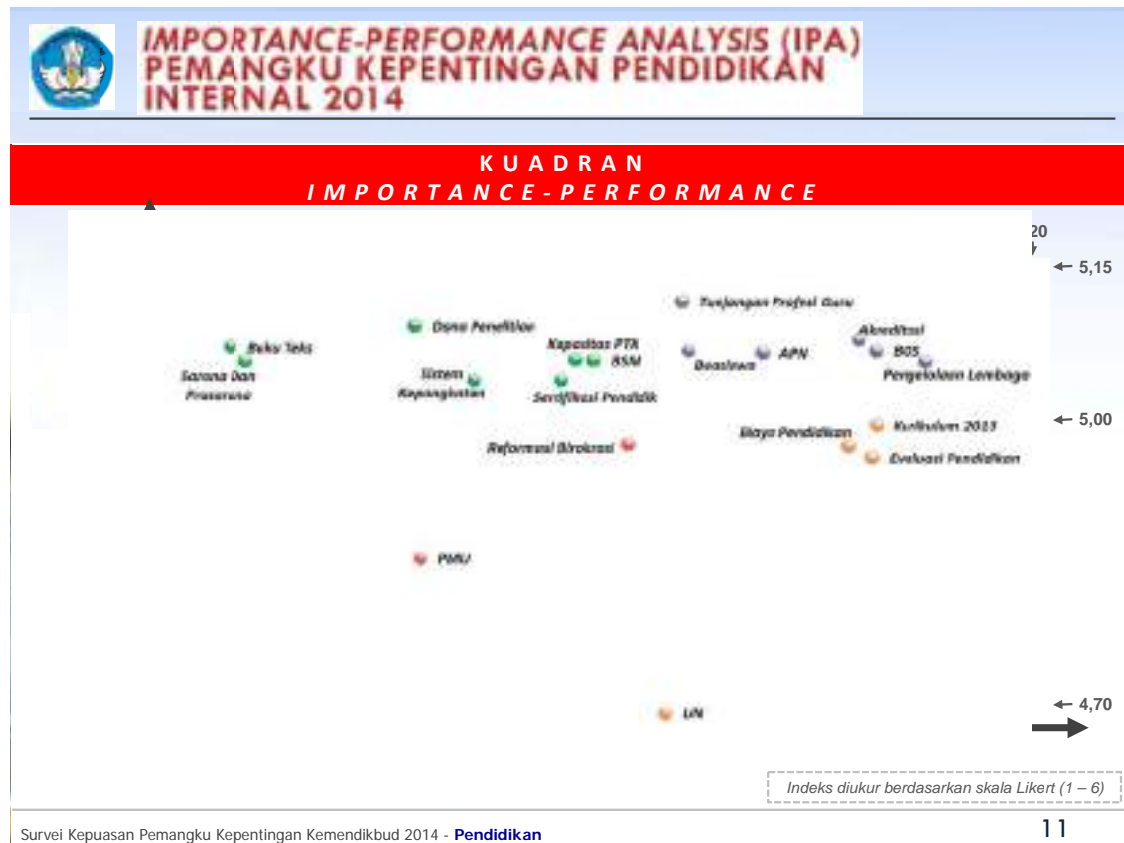
Secara umum, **indeks kepuasan pemangku kepentingan internal** terhadap semua parameter Pendidikan pada 2014 lebih tinggi dari **indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal**. Hal ini menunjukkan bahwa, pemangku kepentingan internal sebagai kelompok masyarakat yang memiliki pengalaman langsung (*evidence based*) atas sebagian besar layanan Pendidikan mengapresiasi dengan baik layanan Pendidikan Kemendikbud. Indeks yang semua masuk dalam kisaran indeks 71,6 s.d. 75,5, dapat dikatakan bahwa pemangku kepentingan internal dan eksternal **sangat puas** terhadap layanan pada bidang Pendidikan pada tahun 2014.

Analisa IPA dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan

Berdasarkan hasil Analisis Kepentingan–Kinerja (*Importance Performance Analysis*, IPA) sebagaimana disajikan pada **Gambar 4.**, dapat diidentifikasi posisi tiap parameter pada kuadran IPA. Kuadran I (Prioritas Utama), adalah parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik, meliputi 7 parameter. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), adalah parameter yang dianggap penting dan kinerjanya baik, meliputi 6 parameter. Kuadran III (Prioritas Rendah), adalah parameter yang kurang



dianggap penting dan kinerjanya kurang baik, meliputi 2 parameter. Kuadran IV (Kinerja Berlebihan), adalah parameter yang tingkat kepentingannya rendah tapi justru kinerjanya dinilai tinggi, meliputi 4 parameter.



Gambar 4. Hasil Analisis Kepentingan–Kinerja (*Importance Performance Analysis*) Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan

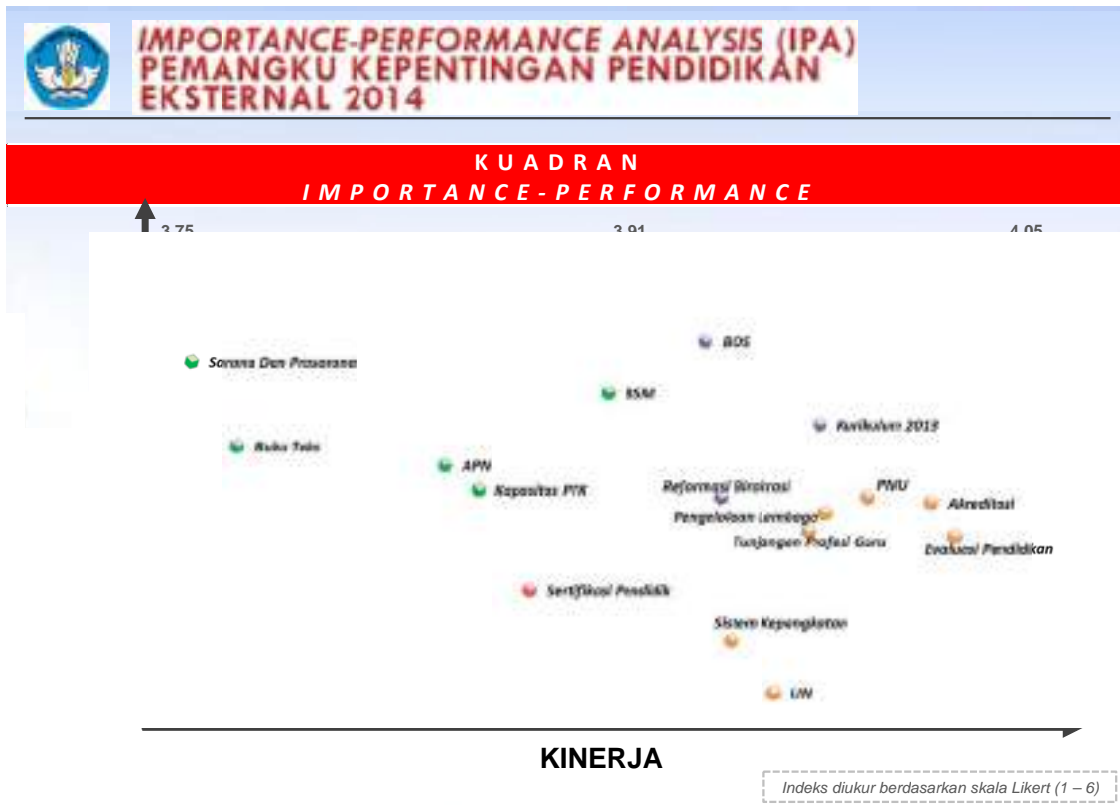
Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal antara 2013 dan 2014 (**Gambar 5.**), maka parameter-parameter yang secara konsisten dianggap penting namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama) dari 2013 sampai 2014, adalah: Buku Teks, Dana Penelitian, dan Sistem Kepangkatan. Namun demikian, untuk kepentingan masyarakat, maka parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks adalah yang paling perlu untuk segera diupayakan peningkatan kinerjanya mengingat Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap layanan pendidikan di seluruh provinsi tahun 2014.



Gambar 5. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Internal Bidang Pendidikan Tahun 2013-2014

Analisa IPA dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Pendidikan

Hasil Analisis IPA bagi pemangku kepentingan eksternal disajikan pada Gambar 6. Dari gambar tersebut diketahui bahwa Kuadran I (Prioritas Utama) meliputi 5 parameter; Kuadran II (Pertahankan Prestasi) meliputi 4 parameter; Kuadran III (Prioritas Rendah) meliputi 1 parameter; serta Kuadran IV (Kinerja Berlebihan) meliputi 5 parameter.

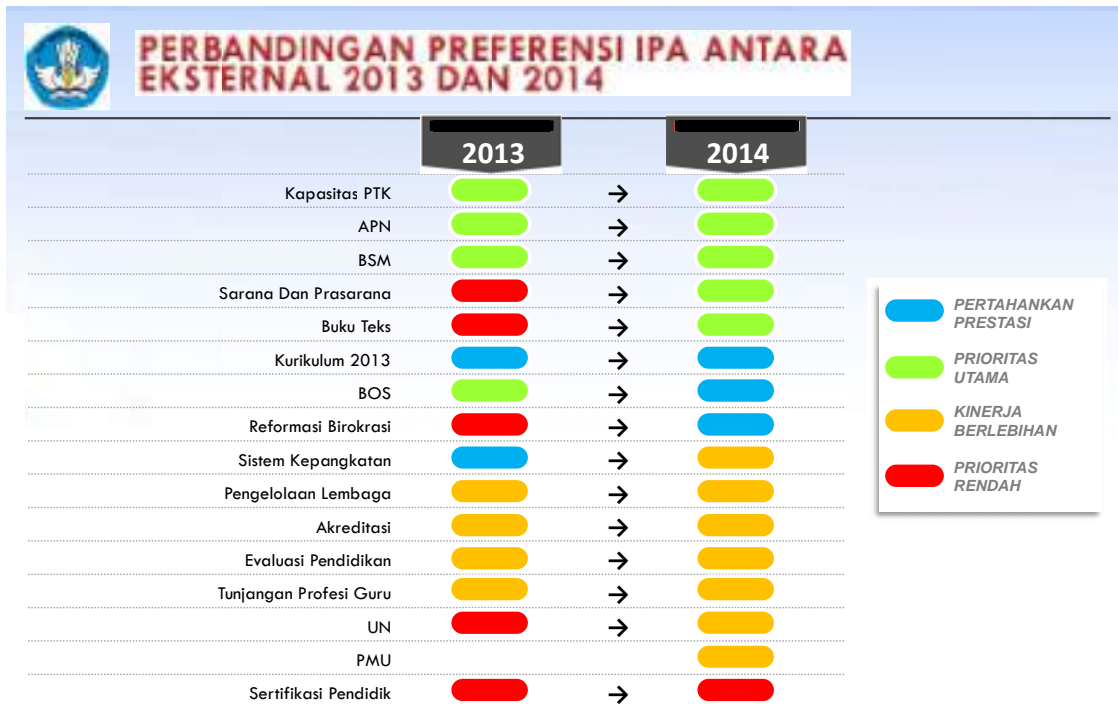


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

13

Gambar 6. Hasil Analisis Kepentingan–Kinerja (*Importance Performance Analysis*) Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Pendidikan

Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan eksternal antara tahun 2013 dan 2014 (**Gambar 7.**), maka parameter-parameter yang dianggap penting namun kinerjanya kurang baik secara konsisten dari 2013 sampai 2014, adalah: Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK), Anggaran Pendidikan Nasional (APN) dan Bantuan Siswa Miskin (BSM). Bila hanya didasarkan pada hasil tahun 2014, untuk kepentingan masyarakat, maka parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks adalah yang masalah yang perlu diupayakan peningkatan kinerjanya mengingat Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap layanan pendidikan di seluruh provinsi pada tahun 2014.



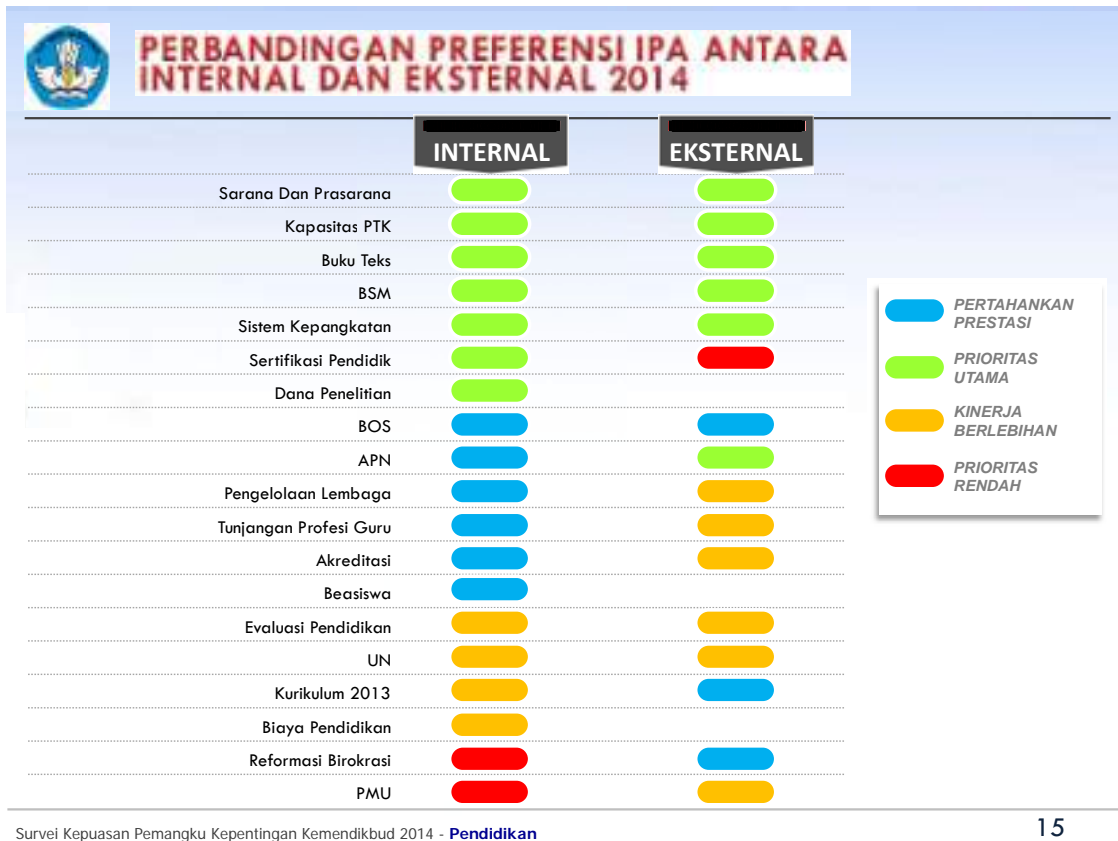
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

14

Gambar 7. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Pendidikan Tahun 2013-2014

Perbandingan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Pendidikan Tahun 2014

Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal dan eksternal pada tahun 2014 (**Gambar 8.**), maka parameter-parameter yang dianggap penting namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama), adalah Sarana dan Prasarana Pendidikan, Peningkatan Kapasitas PTK, Buku Teks, BSM, dan Sistem Kepangkatan. Untuk kepentingan masyarakat, maka parameter Buku Teks dan Sarana dan Prasarana Pendidikan, adalah yang paling kritis dan perlu diupayakan peningkatan kinerjanya mengingat Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan pendidikan di seluruh provinsi pada tahun 2014.



Gambar 8. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Pendidikan Tahun 2014

Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan

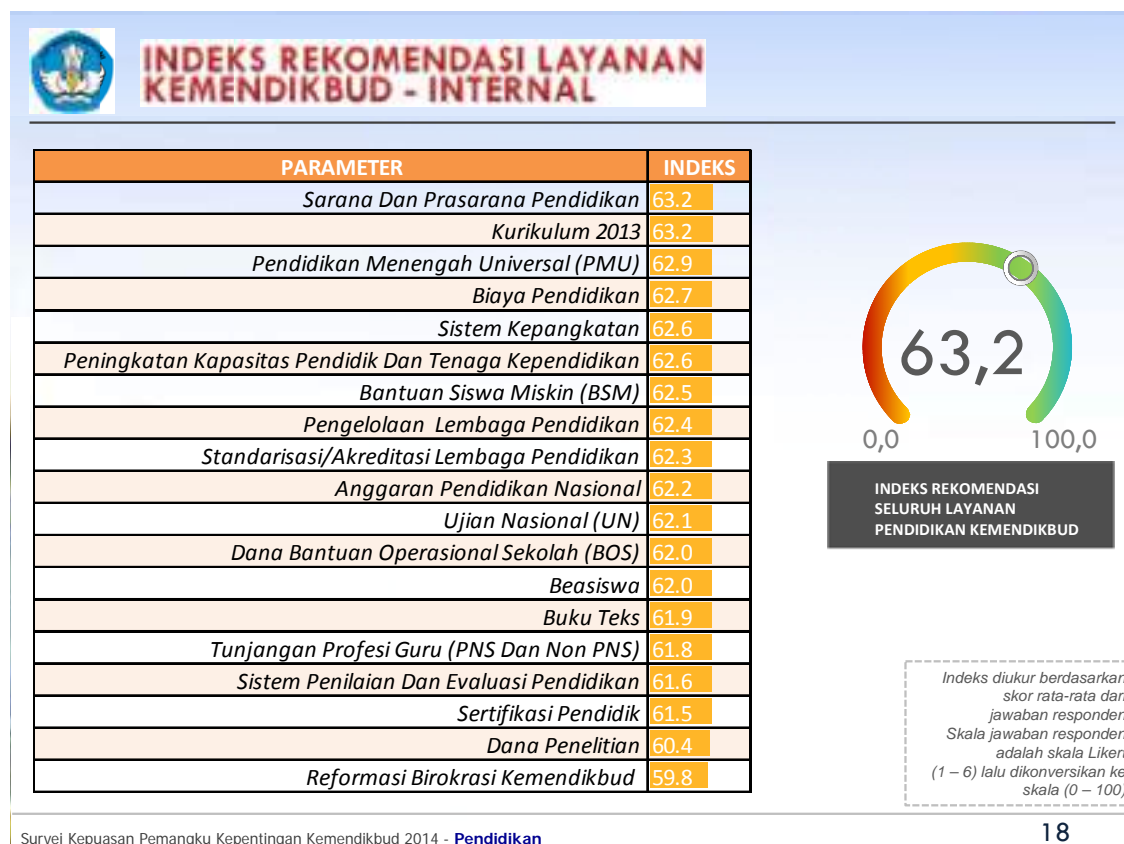
Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) merupakan gambaran tingkat pencapaian harapan untuk tiap parameter. Tingkat pencapaian harapan **pemangku kepentingan internal** pada tahun 2014 yang terendah adalah pada parameter Buku Teks (nilai 79%) dan Sarana dan Prasarana Pendidikan (nilai 80%). Tingkat pencapaian harapan **pemangku kepentingan eksternal** pada tahun 2014 yang terendah adalah Buku Teks (nilai 79%) dan Sarana dan Prasarana Pendidikan (nilai 79%). Mengingat parameter Buku Teks dan Sarana dan Prasarana Pendidikan adalah dua parameter yang paling disorot kinerjanya oleh semua pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal, maka perlu diupayakan peningkatan kinerjanya mengingat Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap layanan pendidikan di seluruh provinsi pada tahun 2014.

Indeks Rekomendasi Layanan Pendidikan



Secara umum, pemangku kepentingan internal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting berkaitan dengan 19 layanan Pendidikan Kemendikbud yang telah dirasakan oleh responden (**Tabel 3.**). Jika diurutkan, maka indeks referral tertinggi pada layanan Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Kurikulum 2013, yakni 63,2. Sementara indeks referral terendah adalah parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud dengan indeks rekomendasi 59,8. Reformasi Birokrasi Kemendikbud dinilai yang paling kurang terasa perubahannya dibandingkan dengan program pelayanan lainnya. Hal ini terlihat dari beberapa keluhan pemangku kepentingan di beberapa wilayah di Indonesia, yang kurang merasakan perubahan pada birokrasi pendidikan. Namun demikian, responden masih bersedia untuk menyampaikan secara positif adanya reformasi birokrasi pada layanan Kemendikbud.

Tabel 3. Indeks Rekomendasi Layanan Pendidikan Kemendikbud oleh Pemangku Kepentingan Internal



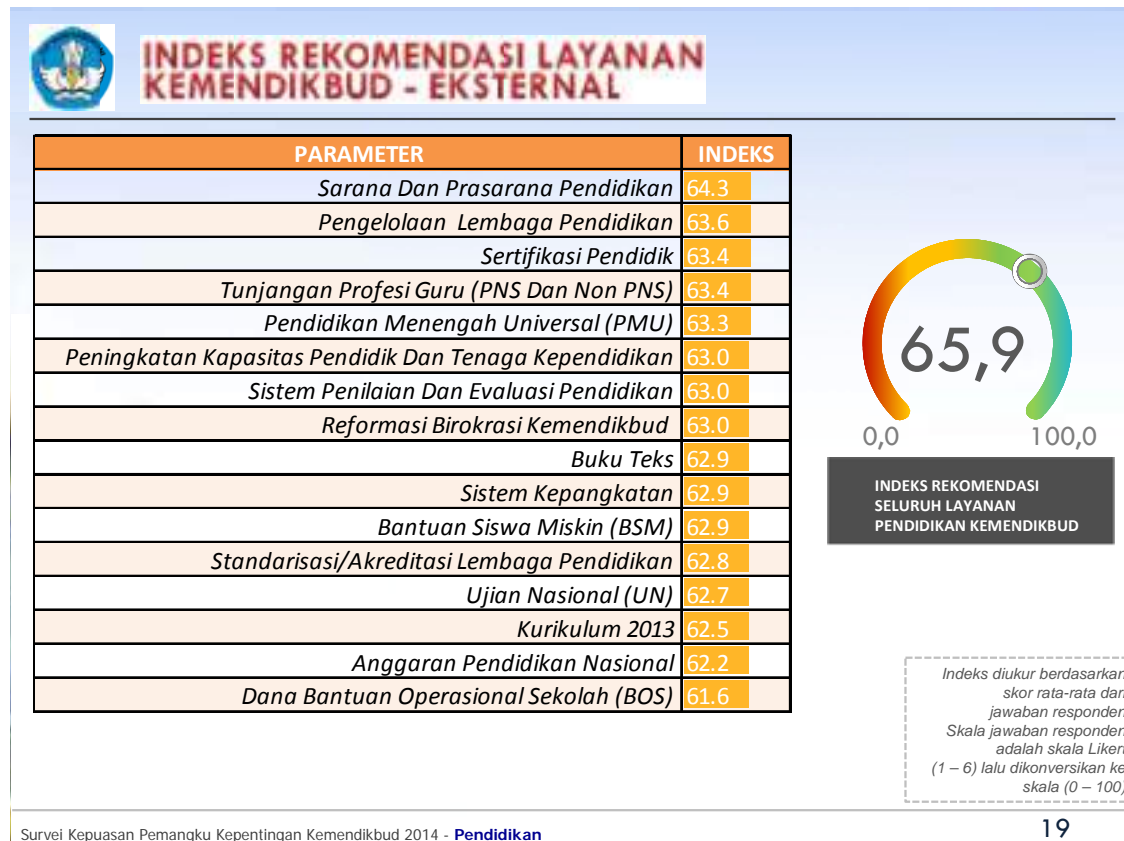
18

Secara umum, pemangku kepentingan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 19 layanan Pendidikan Kemendikbud yang telah dirasakan oleh responden, dengan indeks 65,9 (**Tabel 4.**). Jika diurutkan, maka indeks referral tertinggi pada layanan Sarana dan Prasarana



Pendidikan, yakni 64,3. Sementara indeks referral terendah adalah parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dengan indeks rekomendasi 61,6. Dana BOS dinilai yang paling rendah kesediaannya untuk memberikan rekomendasi atau menyampaikan kembali informasi mengenai layanan tersebut karena masih adanya keluhan dari optimalisasi distribusi dana BOS yang kurang sesuai dengan harapan responden.

Tabel 4. Indeks Rekomendasi Layanan Pendidikan Kemendikbud oleh Pemangku Kepentingan Eksternal





Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Total

Pada tahun 2014, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal maupun eksternal bidang Kebudayaan berada pada kategori sangat puas. Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal lebih tinggi dibanding internal. Dibandingkan tahun 2013, indeks kepuasan pemangku kepentingan tahun 2014 mengalami peningkatan. Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal 0,2 poin, lebih rendah daripada kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal 1,6 poin (**Gambar 9**).



Gambar 9. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan


Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi



Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas (**Tabel 5**). Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal Kemendikbud di sebagian besar provinsi pada tahun 2014 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2013. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 23 provinsi, di mana kenaikan terbesar terjadi di lima provinsi, dua provinsi di



antaranya, adalah Provinsi Bali (naik 16,9 poin) dan Kalimantan Selatan (naik 14,1 poin). Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 10 provinsi di mana penurunan terbesar terjadi di lima provinsi, dua provinsi di antaranya, adalah Provinsi Sulawesi Barat (turun 9,4 poin) dan Kalimantan Timur (turun 7,9 poin).

Tabel 5. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

 PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL			
NO	PROVINSI	2013	2014
1	Bali	66.2	83.1
2	Papua	72.9	79.2
3	Riau	76.1	78.8
4	Kalimantan Selatan	64.6	78.7
5	Jawa Timur	73.5	75.0
6	Kepulauan Riau	71.5	75.0
7	Bengkulu	72.6	74.3
8	Sumatera Barat	72.6	74.2
9	Maluku	64.0	72.6
10	DI Yogyakarta	69.5	72.5
11	Nusa Tenggara Timur	61.1	72.4
12	Nusa Tenggara Barat	68.4	72.3
13	Sulawesi Utara	69.7	71.7
14	Aceh	70.8	71.6
15	Sulawesi Tengah	58.5	71.4
16	Sulawesi Tenggara	65.4	71.1
17	Dki Jakarta	69.0	71.0
18	Sumatera Selatan	68.4	70.7
19	Kalimantan Timur	78.1	70.2
20	Sumatera Utara	77.4	69.8
21	Lampung	67.0	69.5
22	Gorontalo	65.8	69.5
23	Jawa Tengah	69.1	69.4
24	Papua Barat	62.8	69.4
25	Bangka Belitung	69.6	68.9
26	Jambi	72.0	67.9
27	Kalimantan Tengah	71.5	67.8
28	Maluku Utara	64.3	66.5
29	Kalimantan Barat	73.3	66.4
30	Jawa Barat	70.9	66.3
31	Sulawesi Selatan	67.5	66.3
32	Banten	71.5	64.9
33	Sulawesi Barat	71.4	62.0

 Mengalami **kenaikan** dari tahun sebelumnya
 Mengalami **penurunan** dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

3

Data survei mengindikasikan, turunnya indeks kepuasan pemangku kepentingan internal di Provinsi Sulawesi Barat dan Kalimantan Timur terutama disumbangkan oleh rendahnya indeks kepuasan terhadap parameter Revitalisasi Desa Adat dan parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya. Mengacu pertanyaan terbuka yang diajukan pada responden internal, bahwa permasalahan revitalisasi desa adat adalah menyangkut penetapan prioritas bantuan sosial dan distribusi bantuan sosial. Parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya mengangkat persoalan marjinalisasi terhadap aksesibilitas informasi layanan Kebudayaan yang berkontribusi pada terbatasnya pemberitaan layanan Kebudayaan kepada publik.



Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas (**Tabel 6.**). Indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal Kemendikbud di sebagian besar provinsi pada tahun 2014 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2013. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan terjadi di 20 provinsi, di mana kenaikan terbesar terjadi di empat provinsi, dua di antaranya, adalah Provinsi DI Yogyakarta (naik 10,9 poin) dan Sulawesi Tengah (naik 10,4 poin). Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan terjadi di 13 provinsi, di mana penurunan terbesar terjadi di empat provinsi, dua di antaranya adalah Provinsi Aceh (turun 14,2 poin) dan Sulawesi Barat (turun 11,7 poin).

Turunnya indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal di Provinsi Aceh dan Sulawesi Barat terutama disumbang oleh rendahnya indeks kepuasan terhadap parameter Registrasi Cagar Budaya dan parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan. Di antara responden internal dengan eksternal terungkap permasalahan yang hampir sama, yaitu persoalan penetapan prioritas bantuan sosial dan distribusi bantuan sosial. Layanan Kebudayaan umumnya dipahami pemangku kepentingan sebagai kegiatan pembangunan fisik ketika bantuan dapat dilihat wujudnya serta dirasakan manfaatnya dalam waktu singkat. Namun pada kegiatan pembangunan kebudayaan berorientasi non fisik dengan tujuan meningkatkan kapasitas sumber daya maupun kegiatan inventarisasi kebudayaan, fasilitasi demikian dipahami tidak mendatangkan kemanfaatan jangka pendek. Keadaan ini bersinergis dengan rendahnya indeks kepuasan pada parameter Registrasi Cagar Budaya maupun parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan.



Tabel 6. Perbandingan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Kemendikbud Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL			
NO	PROVINSI	2013	2014
1	Nusa Tenggara Timur	75.4	81.5
2	Bali	74.4	80.5
3	Riau	81.4	79.5
4	Jambi	71.5	79.5
5	Kepulauan Riau	70.9	78.7
6	Papua	81.0	78.1
7	Kalimantan Selatan	69.7	75.6
8	Jawa Timur	76.9	74.8
9	Nusa Tenggara Barat	72.4	74.8
10	Sulawesi Tengah	64.1	74.5
11	Gorontalo	67.7	74.3
12	DI Yogyakarta	63.3	74.2
13	Sumatera Selatan	79.0	73.4
14	Bengkulu	78.2	73.3
15	Kalimantan Timur	84.0	72.5
16	Sumatera Utara	65.6	72.5
17	Dki Jakarta	66.4	71.7
18	Banten	68.6	71.2
19	Jawa Tengah	71.8	71.0
20	Sulawesi Utara	75.9	70.7
21	Sulawesi Tenggara	68.9	70.5
22	Jawa Barat	69.1	69.9
23	Kalimantan Tengah	65.5	69.7
24	Sulawesi Selatan	66.6	69.1
25	Maluku	65.4	68.3
26	Sumatera Barat	71.3	67.1
27	Maluku Utara	63.0	66.7
28	Bangka Belitung	68.8	66.5
29	Lampung	64.6	65.3
30	Aceh	79.3	65.1
31	Kalimantan Barat	72.0	64.8
32	Papua Barat	57.3	63.5
33	Sulawesi Barat	67.6	55.9

■ Mengalami **kenaikan** dari tahun sebelumnya
■ Mengalami **penurunan** dari tahun sebelumnya

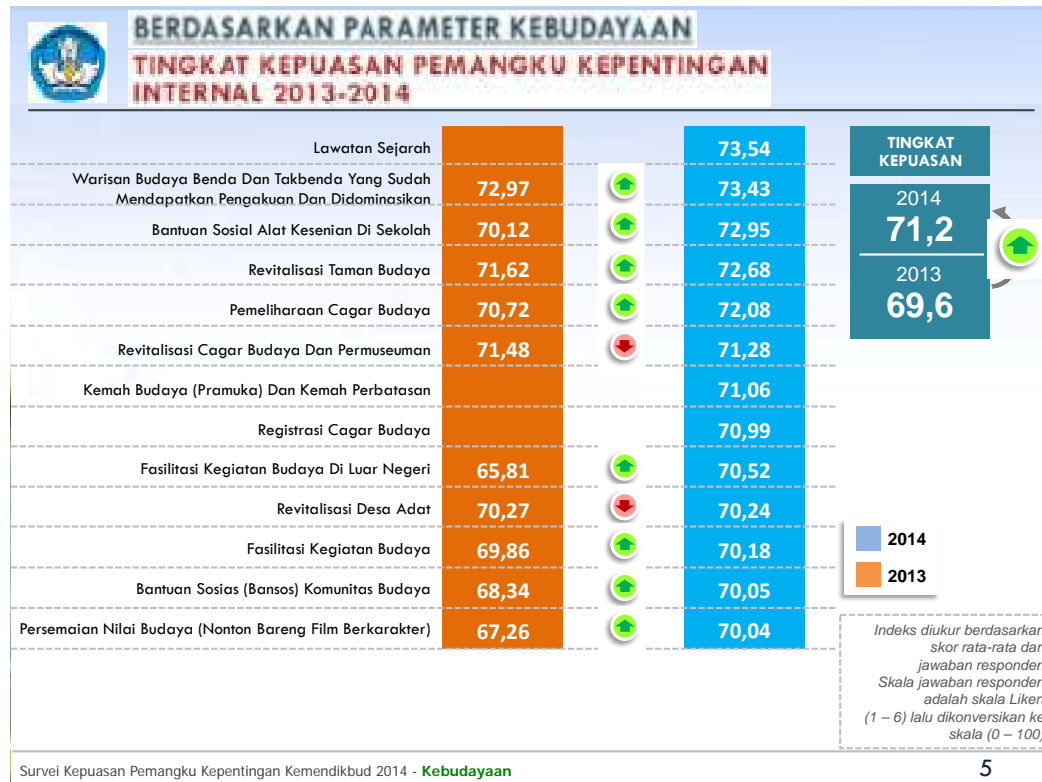
Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

4

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Berdasarkan Parameter

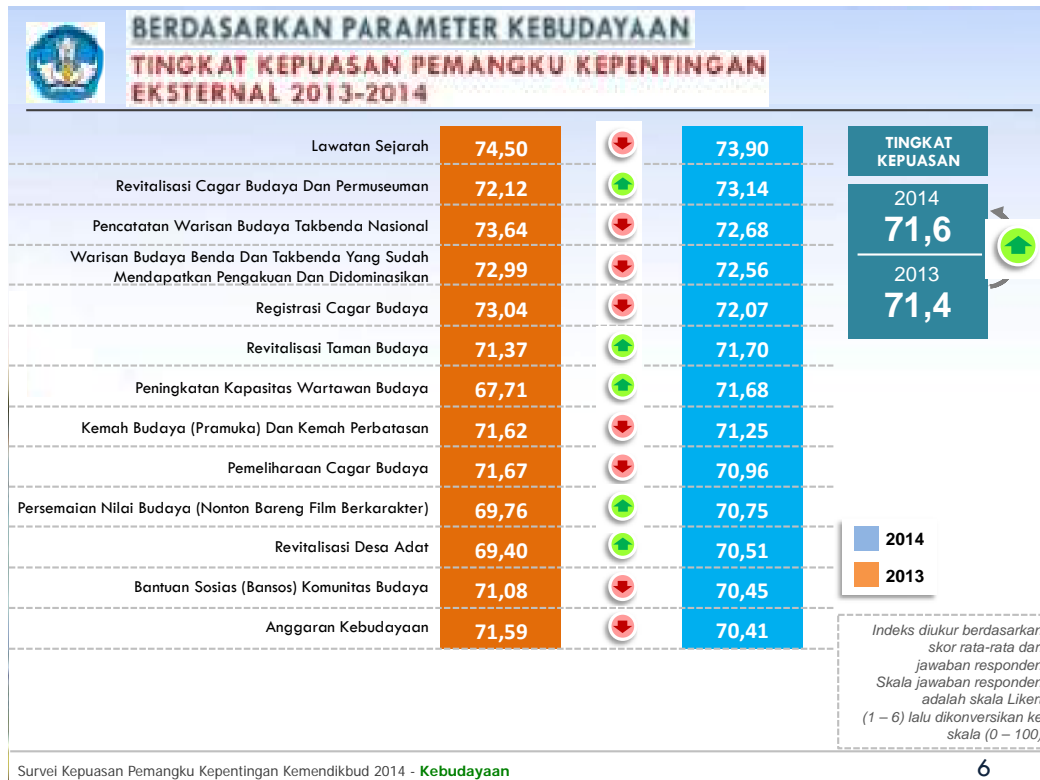
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap layanan Kebudayaan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,6 poin dibanding 2013 (**Gambar 10.**). Semua parameter naik berkisar 1,5 poin kecuali parameter Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri mengalami peningkatan 0,5 poin. Terdapat dua parameter yang mengalami penurunan indeks, yaitu parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman turun 0,2 poin serta parameter Revitalisasi Desa Adat, turun 0,03 poin.



5

Gambar 10. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Parameter

Hasil survei kepuasan pemangku kepentingan eksternal menunjukkan, pada tahun 2014 terjadi peningkatan indeks kepuasan terhadap parameter kebudayaan sebesar 0,2 poin dibanding 2013 (**Gambar 11.**). Pada tahun 2014, indeks kepuasan semua parameter naik berkisar 0,1 poin kecuali parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Kebudayaan yang mengalami peningkatan kepuasan cukup signifikan sebanyak 0,4 poin.

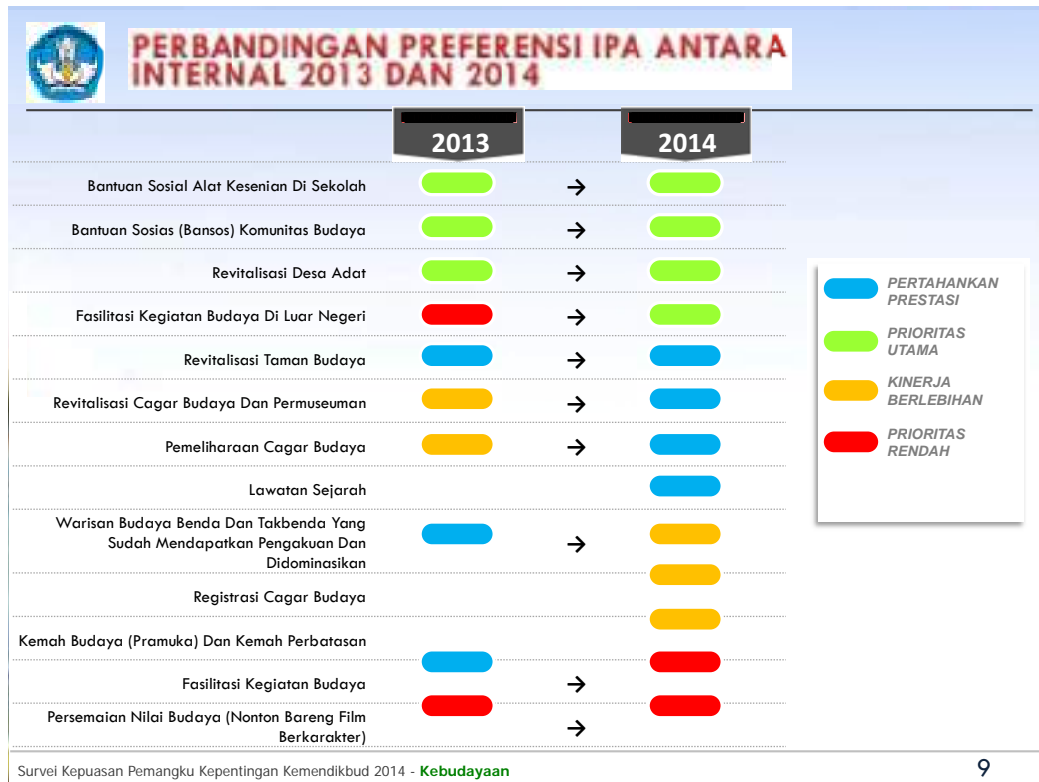


Gambar 11. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Parameter

Secara umum, **indeks kepuasan pemangku kepentingan internal** terhadap semua parameter Kebudayaan pada 2014 lebih rendah dari **indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal**. Hal ini menunjukkan bahwa, pemangku kepentingan eksternal sebagai pihak yang tidak terlibat langsung dan tidak ikut serta dalam program dan kebijakan Kemendikbud namun ikut serta mempengaruhi suatu program atau kebijakan Kemendikbud mengapresiasi dengan baik layanan Kebudayaan. Indeks kepuasan berkisar 70,04 sampai dengan 73.90 menunjukkan bahwa pemangku kepentingan internal dan eksternal **sangat puas** terhadap layanan pada bidang Kebudayaan tahun 2014.

Analisa IPA dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Internal Bidang Kebudayaan

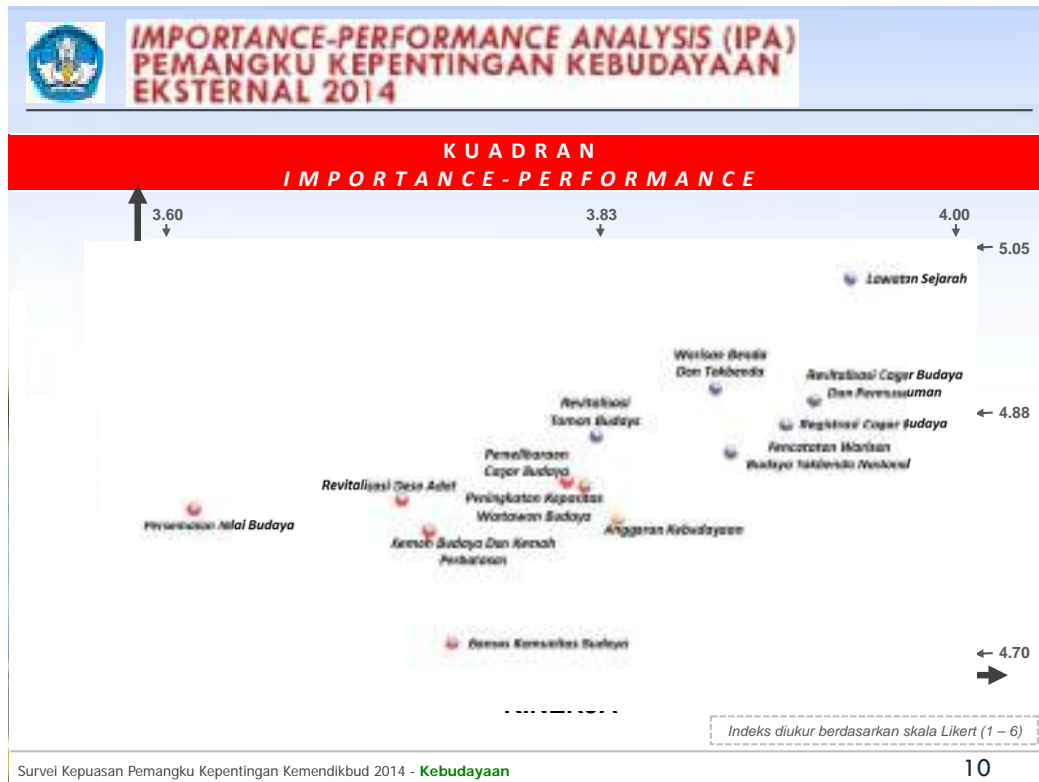
Berdasarkan hasil Analisis Kepentingan–Kinerja (*Importance Performance Analysis*, IPA) sebagaimana disajikan pada **Gambar 12.**, dapat diidentifikasi posisi tiap parameter pada kuadran IPA. Kuadran I (Prioritas Utama), adalah parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik, meliputi 4 parameter. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), adalah parameter yang dianggap penting dan kinerjanya baik, meliputi 4 parameter. Kuadran III (Prioritas Rendah), adalah parameter yang kurang dianggap penting dan kinerjanya kurang baik, meliputi 3 parameter. Kuadran IV (Kinerja



Gambar 13. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Internal Bidang Kebudayaan Tahun 2013 – 2014

Analisa IPA dan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Kebudayaan

Hasil Analisis IPA bagi pemangku kepentingan eksternal disajikan pada **Gambar 14**. Dari gambar tersebut diketahui bahwa Kuadran II (Pertahankan Prestasi) meliputi 5 parameter; Kuadran IV (Kinerja Berlebihan) meliputi 6 parameter; dan Kuadran III (Prioritas Rendah) meliputi 1 parameter. Tidak ada parameter yang masuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama) sebagai parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik.



Gambar 14. Hasil Analisis Kepentingan–Kinerja (*Importance Performance Analysis*) Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Kebudayaan

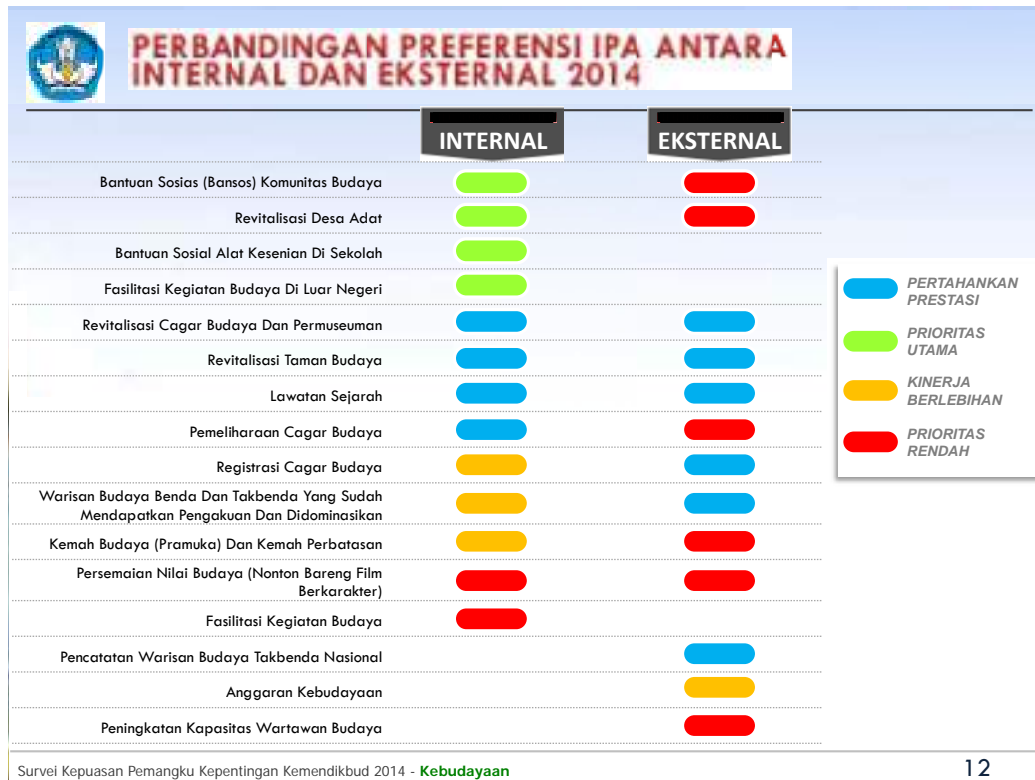
Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan eksternal antara tahun 2013 dan 2014 (**Gambar 15.**), Kuadran I (Prioritas Utama) dari 2013 sampai 2014 adalah: Lawatan Sejarah, Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan, Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman, Registrasi Cagar Budaya, dan Revitalisasi Taman Budaya. Parameter Lawatan Sejarah menjadi layanan yang harus tetap dipertahankan prestasinya. Melalui data CSI, terdapat sembilan provinsi yang memposisikan parameter Lawatan Sejarah ke dalam indeks kepuasan tertinggi yaitu Provinsi Banten, Gorontalo, Jawa Timur, Kalimantan Timur, Kepulauan Riau, Maluku Utara, Riau, Sulawesi Tengah, dan Sumatera Utara. Urutan kedua parameter yang perlu mendapat prioritas adalah parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman.



Gambar 15. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Eksternal Bidang Kebudayaan Tahun 2013-2014

Perbandingan Preferensi IPA Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Kebudayaan Tahun 2014

Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal dan eksternal pada tahun 2014 (**Gambar 16.**), maka parameter-parameter yang perlu diperhatikan Kemendikbud untuk tetap dipertahankan kinerja layanannya berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) dengan parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman, Revitalisasi Taman Budaya, dan Lawatan Sejarah. Ketiga parameter tersebut memperoleh perhatian yang sama baik oleh responden internal maupun eksternal sebagai layanan yang dianggap penting sehingga Kemendikbud perlu untuk mempertahankan prestasi kinerja layanannya.



Gambar 16. Perbandingan Preferensi IPA Antara Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Bidang Kebudayaan Tahun 2014

Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Kebudayaan

Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) merupakan gambaran tingkat pencapaian harapan untuk tiap parameter. Tingkat pencapaian harapan **pemangku kepentingan internal** pada tahun 2014 yang terendah, adalah parameter Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah (nilai 71%). Tingkat pencapaian harapan **pemangku kepentingan eksternal** pada tahun 2014 yang terendah, adalah parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) (nilai 76%).

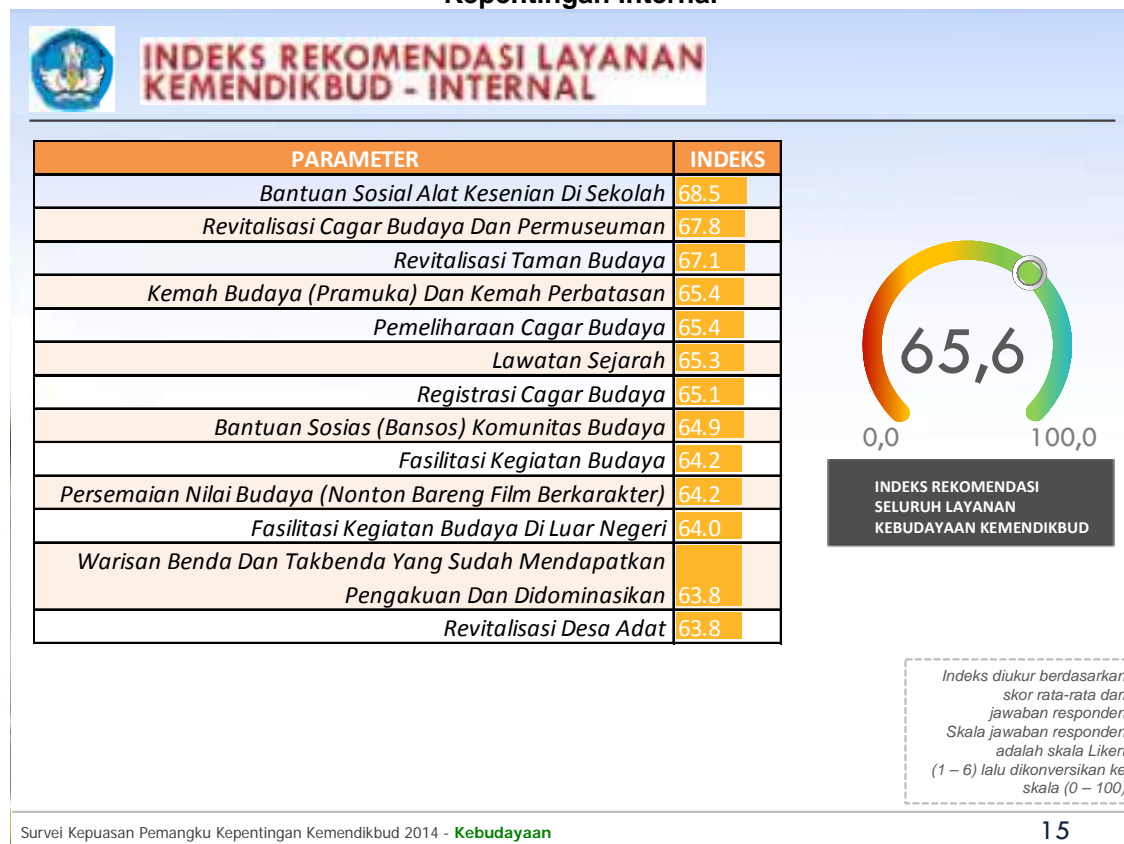
Parameter Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah (nilai 71%) dinilai responden internal sebagai layanan yang perlu mendapatkan perhatian Kemendikbud. Sementara parameter Persemaian Nilai Budaya (nilai 76%) disepakati responden eksternal sebagai layanan yang harus diperhatikan kinerja layanan kebudayaannya. Perbedaan dalam melihat permasalahan kebudayaan baik oleh responden internal maupun eksternal menggambarkan dinamika persoalan kebudayaan yang relatif kompleks. Sehingga menimbulkan kecenderungan yang tidak sama dalam menilai bidang Kebudayaan apa yang perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki. Namun pada muaranya, kedua jenis layanan ini mempersoalkan fasilitasi berupa sarana dan prasarana kebudayaan yang bertendensi dengan kegiatan belajar dan mengajar di dalam sistem pendidikan formal.



Indeks Rekomendasi Layanan Kebudayaan

Secara umum, pemangku kepentingan internal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting berkaitan dengan 13 layanan Kebudayaan Kemendikbud yang telah dirasakan oleh responden, dengan indeks 65,6 (**Tabel 7.**). Jika diurutkan, maka indeks referral tertinggi pada layanan Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah, yakni 68,5. Bantuan alat kesenian di sekolah merupakan aspek penting dalam pelayanan pendidikan yang diterima responden. Sementara indeks referral terendah adalah layanan Revitalisasi Desa Adat dengan indeks rekomendasi 63,8. Layanan Revitalisasi Desa Adat dinilai yang paling rendah kesediaannya untuk diberikan rekomendasi atau disampaikan kembali informasi mengenai dibandingkan program layanan Kebudayaan lainnya. Hal ini terlihat masih ditemukannya keluhan penataan bangunan yang belum sepenuhnya memperhatikan aspek sosial dan ekonomi sehingga tidak sesuai dengan harapan responden, misalnya aspek ekonomi wilayah desa adat yang masih kurang berkembang secara ekonomi.

Tabel 7. Indeks Rekomendasi Layanan Kebudayaan Kemendikbud oleh Pemangku Kepentingan Internal





Secara umum, pemangku kepentingan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 13 layanan Kebudayaan Kemendikbud yang telah dirasakan oleh responden, dengan indeks 53,2 (**Tabel 8.**). Jika diurutkan, maka indeks referral tertinggi pada layanan Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya, yakni 62,8. Peningkatan kapasitas wartawan budaya melalui pertemuan dengan pengurus PWI, pemimpin redaksi dan redaktur budaya hingga implementasinya merupakan aspek penting dalam pelayanan kebudayaan yang diterima responden. Sementara indeks referral terendah, adalah layanan Registrasi Cagar Budaya, dengan indeks rekomendasi 57,5. Layanan Registrasi Cagar Budaya yang paling rendah kesediaannya untuk direkomendasikan atau disampaikan kembali informasinya mengenai fasilitas pendaftaran, proses pendaftaran dan pencatatan, dan penetapan cagar budaya dibandingkan dengan Layanan Kebudayaan Kemendikbud lainnya.

Tabel 8. Indeks Rekomendasi Layanan Kebudayaan Kemendikbud oleh Pemangku Kepentingan Eksternal





Efektivitas Penggunaan Media untuk Layanan Kemendikbud

Efektivitas Penggunaan Media untuk Layanan Pendidikan Kemendikbud

Hasil survei 2014 mengindikasikan bahwa **pemangku kepentingan internal** bidang Pendidikan paling banyak mengakses informasi/pesan yang disampaikan Kemendikbud melalui situs web Kemendikbud (33%). Sedangkan skor terkecil terdapat pada media talkshow radio (2%). Indeks yang rendah pada **Gambar 17.** mengindikasikan bahwa media komunikasi yang tidak efektif untuk pemangku kepentingan internal bidang Pendidikan adalah radio, baik talkshow maupun spot radio, serta media sosial twitter.

Sementara itu, hasil survei 2014 juga mengindikasikan bahwa **pemangku kepentingan eksternal** mengakses informasi/pesan yang disampaikan oleh Kemendikbud melalui situs web Kemendikbud, yang mencapai angka 29%. Skor ini mengindikasikan bahwa situs web Kemendikbud sangat efektif sebagai media untuk menyampaikan beragam pesan terkait layanan Kemendikbud. Indeks tersebut juga memberikan indikasi bahwa pemangku kepentingan eksternal yang merasa berkepentingan dengan Kemendikbud berinisiatif membuka situs resmi Kemendikbud, dibandingkan mencari informasi pada media lain.



Gambar 17. Efektivitas Penggunaan Media untuk Layanan Pendidikan Kemendikbud



Efektivitas Penggunaan Media untuk Layanan Kebudayaan Kemendikbud

Hasil survei 2014 mengindikasikan bahwa **pemangku kepentingan internal** bidang Kebudayaan paling banyak mengakses informasi/pesan yang disampaikan Kemendikbud melalui situs web Kemendikbud (22%) dan advertorial media cetak (17%). Radio dan media sosial seperti twitter dan facebook, dinilai tidak efektif dalam menyampaikan pesan layanan Kebudayaan Kemendikbud pada pemangku kepentingan internal yang diindikasikan dengan indeks tidak lebih dari 5%.

Sementara itu, **pemangku kepentingan eksternal** umumnya mengakses informasi mengenai layanan Kebudayaan Kemendikbud melalui situs web Kemendikbud (25%). Adapun media informasi layanan Kemendikbud yang tidak efektif adalah talkshow radio, twitter, facebook, dan spot radio.



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014

110

Gambar 18. Efektivitas Penggunaan Media untuk Layanan Kebudayaan Kemendikbud



Penutup

Secara umum, hasil “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014” menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan (internal 74,1 – eksternal 72,6) dan Kebudayaan (internal 71,2 – eksternal 71,6) berada pada kategori sangat puas. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,6-2,0 poin dibanding 2013; sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,5-2,5 poin dibanding 2012. Untuk indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Kebudayaan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,1-1,6 poin dibanding 2013; sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,1 poin dibanding 2012.

Meskipun demikian, hasil survei menunjukkan, kepuasan tinggi pada indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan dan Kebudayaan terjadi bila layanan yang diterima dalam bentuk fisik, seperti sarana dan prasarana, bantuan tunai atau barang; dan kepuasan rendah terjadi saat jenis layanan yang diterima dalam wujud non fisik, seperti kegiatan konsultasi, pelatihan dan inventarisasi.

Pemangku kepentingan internal dan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 19 layanan Pendidikan dan 16 layanan Kebudayaan. Akses media utama yang biasa responden gunakan untuk mendapatkan informasi, data atau pesan layanan Kemendikbud adalah situs web Kemendikbud. Sedangkan media yang kurang efektif bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud, adalah talkshow di radio dan twitter.

Lampiran

Persentasi Laporan Akhir Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud (Stakeholders Satisfaction Survey) Tahun 2014

Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan
Kemendikbud (*Stakeholders Satisfaction Survey*)
Tahun 2014





**SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
KEMENDIKBUD 2014**

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL



**SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
KEMENDIKBUD 2014**

METODOLOGI





METODOLOGI STRUKTUR KUESIONER

Bidang Pendidikan

Stakeholder Internal dan Eksternal 1...n

PARAMETER 1 ...n	KINERJA (P)	KEPENTINGAN (I)	HARAPAN (E)
Atribut 1...n	1-6	1-6	1-6
Keterangan 1...n	teks	teks	teks

Bidang Kebudayaan

Stakeholder Internal dan Eksternal 1...n

PARAMETER 1 ...n	KINERJA (P)	KEPENTINGAN (I)	HARAPAN (E)
Atribut 1...n	1-6	1-6	1-6
Keterangan 1...n	teks	teks	teks



METODOLOGI DESKRIPSI INSTRUMEN PENGUKURAN DAN SKOR

Deskripsi

KINERJA (*PERFORMANCE*) adalah fakta yang Anda (responden/pemangku kepentingan) alami dan rasakan selama ini terkait dengan kualitas pelayanan Kemendikbud.

HARAPAN (*EXPECTATION*) adalah harapan Anda (responden/pemangku kepentingan) terhadap pelayanan Kemendikbud saat ini.

KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) adalah tingkat kepentingan Anda (responden/pemangku kepentingan) terhadap pelayanan Kemendikbud saat ini.

Penjelasan Skor

KINERJA (<i>PERFORMANCE-P</i>)	HARAPAN (<i>EXPECTATION-E</i>)	KEPENTINGAN (<i>IMPORTANCE-I</i>)
1 = Sangat Buruk Sekali	1 = Sangat Rendah Sekali	1 = Sangat Tidak Penting Sekali
2 = Sangat Buruk	2 = Sangat Rendah	2 = Sangat Tidak Penting
3 = Buruk	3 = Rendah	3 = Tidak Penting
4 = Baik	4 = Tinggi	4 = Penting
5 = Sangat Baik	5 = Sangat Tinggi	5 = Sangat Penting
6 = Sangat Baik Sekali	6 = Sangat Tinggi Sekali	6 = Sangat Penting Sekali



METODOLOGI SKEMA ANALISIS



METODOLOGI CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Acuan

Eboli & Mazzulla, 2009

Rumus

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]}{6} \times 100$$

(\bar{I}_k) Rata-rata skor kepentingan

(\bar{S}_k) Skor kepuasan, fungsi dari skor kinerja dan skor harapan dari masing-masing atribut

(W_k) Importance Weighting Factor skor masing-masing atribut dibagi dengan total kepentingan seluruh atribut.

N merupakan banyaknya atribut per parameter



METODE ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



METODE ANALISIS TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN

Acuan

Zeithaml *et al*, 1990

Rumus

$$\text{Gap} = (P - E)$$

$$\text{Ratio} = (P/E) \times 100$$

Pengukuran dengan menggunakan model ini adalah satu dimensi diukur dengan berbagai item pertanyaan yang menjadi atributnya yang dirancang untuk mengukur persepsi *stakeholder* terhadap pelayanan

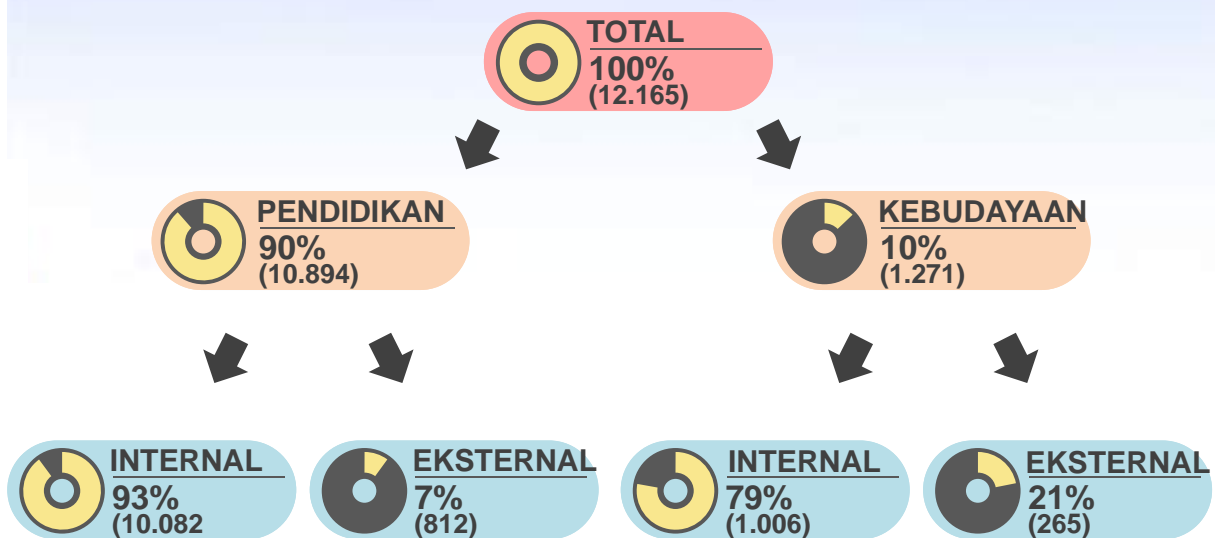


SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2014

PROFIL RESPONDEN



HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN SECARA KESELURUHAN





PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN



Povinsi	%
Aceh	2%
Sumatera Utara	6%
Sumatera Barat	3%
Riau	3%
Jambi	2%
Sumatera Selatan	4%
Bengkulu	2%
Lampung	2%
Bangka Belitung	2%

Povinsi	%
Kepulauan Riau	2%
DKI Jakarta	6%
Jawa Barat	6%
Jawa Tengah	6%
DI Yogyakarta	2%
Jawa Timur	6%
Banten	6%
Bali	2%
Nusa Tenggara Barat	2%

Povinsi	%
Nusa Tenggara Timur	2%
Kalimantan Barat	2%
Kalimantan Tengah	2%
Kalimantan Selatan	2%
Kalimantan Timur	2%
Sulawesi Utara	2%
Sulawesi Tengah	2%
Sulawesi Selatan	6%
Sulawesi Tenggara	2%

Povinsi	%
Gorontalo	2%
Sulawesi Barat	2%
Maluku	2%
Maluku Utara	2%
Papua Barat	2%
Papua	2%

10.894
RESPONDEN



PROFIL RESPONDEN PENDIDIKAN

Jenis Kelamin

51%



Laki-laki



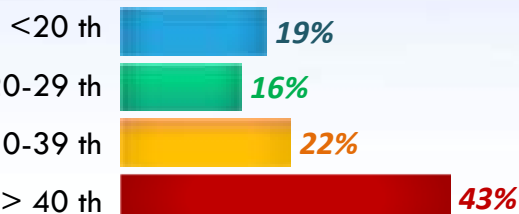
49%



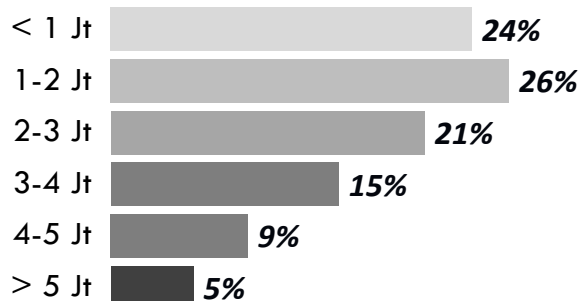
Perempuan



Kategori Usia



Kategori Pengeluaran per Bulan





HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI PENDIDIKAN - INTERNAL

Responden	Jumlah	
	Capaian	%
Responden Pendidikan Internal		
A. Pendidikan Anak Usia Dini		
Peserta PAUD (Diwakili orang tua)	541	5%
Pamong Belajar Pendidikan Non formal & Informal	289	3%
Peserta PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	411	4%
Pelaksana PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	193	2%
Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	200	2%
B. Pendidikan Dasar		
Peserta Didik SD-SMP (Diwakili orang tua)	1.610	16%
Peserta Didik SD-SMP Luar Biasa (Diwakili orang tua)	179	2%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD-SMP	874	9%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD-SMP Luar Biasa	92	1%
Komite Sekolah SD-SMP	465	5%
Manajemen/Pengelola SD-SMP	466	5%
Manajemen/Pengelola SD-SMP Luar Biasa	68	1%
C. Pendidikan Menengah		
Peserta Didik SMA	983	10%
Peserta Didik SMA Luar Biasa	96	1%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMA	486	5%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMA Luar Biasa	73	1%
Komite Sekolah SMA	255	3%
Manajemen/Pengelola SMA	257	3%
Manajemen/Pengelola SMA Luar Biasa	63	1%
D. Pendidikan Kejuruan		
Peserta Didik SMK	600	6%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMK	419	4%
Komite Sekolah SMK	145	1%
Manajemen/Pengelola SMK	148	1%
E. Perguruan Tinggi		
Mahasiswa	639	6%
Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Dosen)	270	3%
Manajemen / Pengelola PT (Rektor, Purek, Dekan, dsb.)	260	3%
Total Responden Pendidikan Internal	10.082	100%



HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI PENDIDIKAN - EKSTERNAL

Responden	Jumlah	
	Capaian	%
Responden Pendidikan Eksternal		
LSM/Mitra Pendidikan	117	14%
Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)	115	14%
Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota	513	63%
DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)	67	8%
Total Responden Pendidikan Eksternal	812	100%



PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN



Povinsi	%
Aceh	3%
Sumatera Utara	5%
Sumatera Barat	3%
Riau	3%
Jambi	3%
Sumatera Selatan	4%
Bengkulu	3%
Lampung	3%
Bangka Belitung	3%

Povinsi	%
Kepulauan Riau	3%
DKI Jakarta	4%
Jawa Barat	5%
Jawa Tengah	5%
DI Yogyakarta	3%
Jawa Timur	5%
Banten	5%
Bali	3%
Nusa Tenggara Barat	3%

Povinsi	%
Nusa Tenggara Timur	3%
Kalimantan Barat	3%
Kalimantan Tengah	3%
Kalimantan Selatan	3%
Kalimantan Timur	3%
Sulawesi Utara	2%
Sulawesi Tengah	3%
Sulawesi Selatan	5%
Sulawesi Tenggara	3%

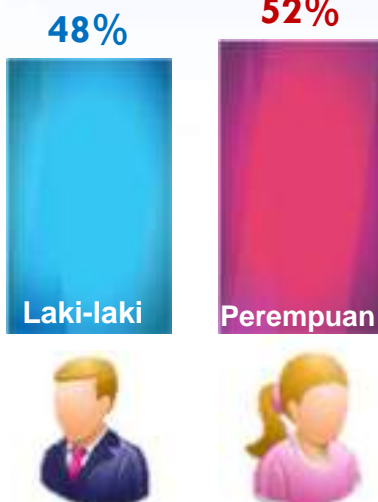
Povinsi	%
Gorontalo	3%
Sulawesi Barat	3%
Maluku	3%
Maluku Utara	3%
Papua Barat	3%
Papua	3%

1.271
RESPONDEN

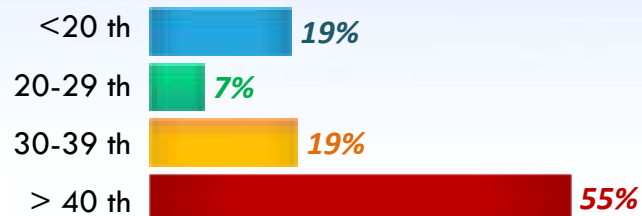


PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN

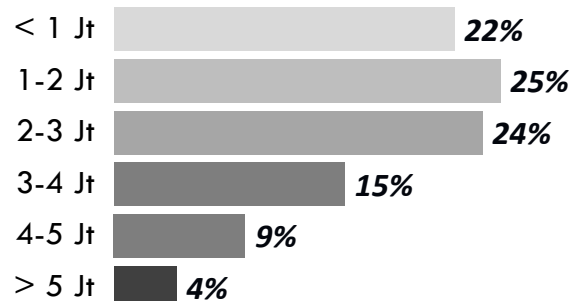
Jenis Kelamin



Kategori Usia



Kategori Pengeluaran per Bulan





HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI KEBUDAYAAN

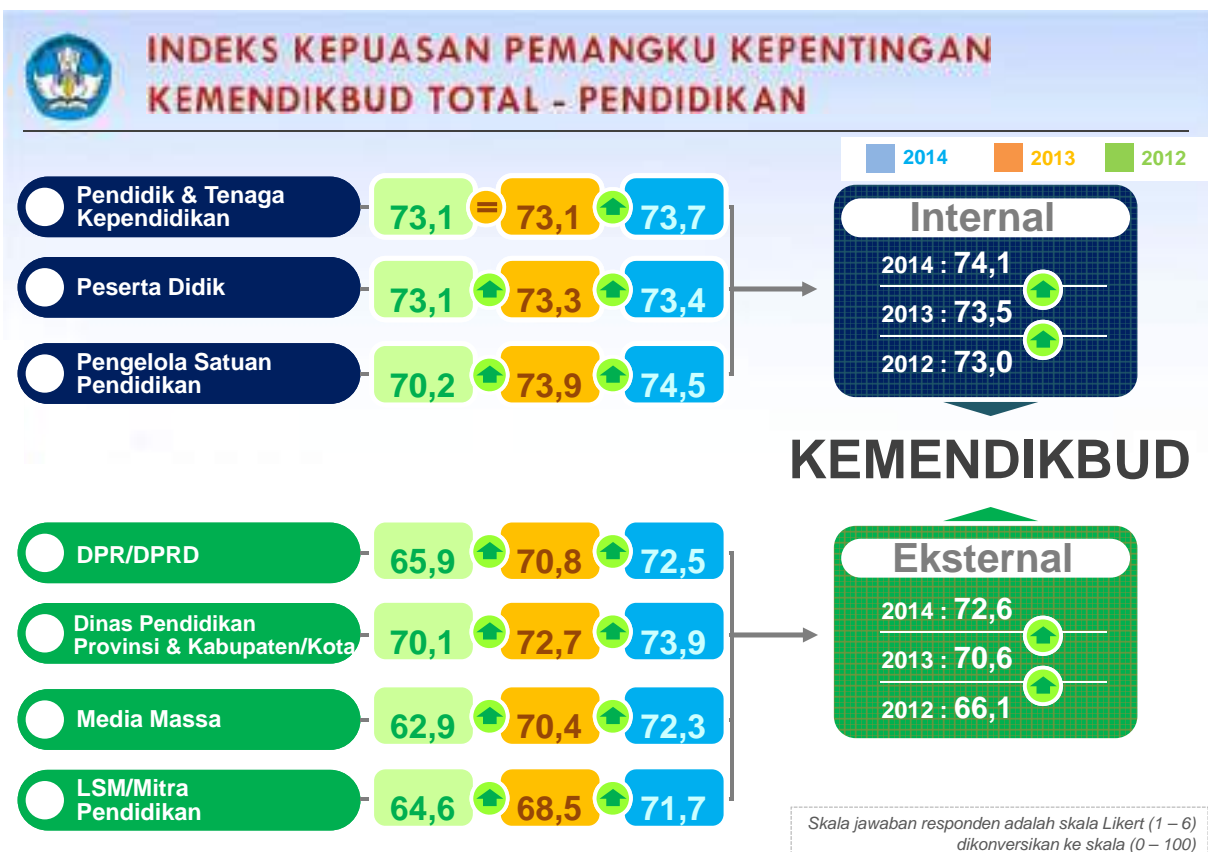
Responden	Jumlah	
	Capaian	%
Responden Kebudayaan Internal		
Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA	99	10%
Pengelola Situs atau Cagar Budaya	67	7%
Masyarakat Umum	232	23%
Pengelola dan Pelaku Seni di Taman Budaya	85	8%
Komunitas Budaya	79	8%
Komunitas Seni	90	9%
Komunitas Film	51	5%
Keraton	22	2%
Pengurus Organisasi Kepercayaan	45	4%
Komunitas Adat	70	7%
Sanggar Seni-Budaya	100	10%
Pemuka Adat	66	7%
Total Responden Kebudayaan Internal	1,006	100%
Responden Kebudayaan Eksternal		
LSM/Mitra Kebudayaan	67	25%
Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)	87	33%
Dinas Bidang Kebudayaan Daerah	68	26%
DPR/DPRD (Komisi Bidang Kebudayaan, Komisi X/E)	43	16%
Total Responden Kebudayaan Eksternal	265	100%



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2014

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Responden Pendidikan





INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL KEMENDIKBUD



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

3



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL

NO	PROVINSI	2012	2013	2014
1	Riau	71.5	77.4	82.0
2	Nusa Tenggara Timur	70.5	71.1	77.0
3	Nusa Tenggara Barat	74.1	76.2	76.8
4	Kepulauan Riau	73.1	75.4	76.7
5	Kalimantan Selatan	76.0	70.6	76.3
6	Papua	72.1	75.1	76.3
7	Bali	74.1	73.6	76.2
8	Gorontalo	76.9	75.7	76.2
9	Sulawesi Utara	73.0	76.7	75.2
10	Jawa timur	75.1	74.3	75.1
11	Sulawesi Tenggara	76.1	74.2	75.1
12	Sulawesi Barat	72.1	73.7	74.7
13	Sumatera Barat	71.4	75.9	74.5
14	DKI Jakarta	73.8	72.8	74.3
15	DI Yogyakarta	73.8	73.6	74.2
16	Maluku	73.6	66.6	74.0
17	Papua Barat	70.4	71.8	73.8
18	Sulawesi Tengah	69.0	71.3	73.8
19	Bengkulu	69.8	72.2	73.8
20	Lampung	72.1	75.8	73.7
21	Jambi	72.0	75.7	73.6
22	Jawa Tengah	74.0	74.0	73.5
23	Bangka Belitung	73.8	74.6	73.3
24	Kalimantan Tengah	71.5	72.2	73.2
25	Aceh	72.0	72.9	72.8
26	Jawa Barat	72.8	72.7	72.6
27	Sumatera Selatan	75.8	69.3	72.4
28	Sulawesi Selatan	73.8	71.7	72.3
29	Kalimantan Barat	72.1	72.9	71.8
30	Banten	70.8	72.7	70.6
31	Maluku Utara	71.5	71.1	70.0
32	Sumatera Utara	72.1	73.5	69.9
33	Kalimantan Timur	74.1	77.5	69.8

Mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya

Mengalami penurunan dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

4



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL

NO	PROVINSI	2012	2013	2014
1	Nusa Tenggara Timur	66.1	72.4	81.6
2	Papua	76.0	80.0	80.5
3	Gorontalo	71.2	71.0	77.8
4	Kalimantan Selatan	67.5	69.2	77.7
5	Bali	69.9	72.5	76.6
6	Kepulauan Riau	69.0	72.9	76.4
7	Sulawesi Tenggara	70.5	72.1	74.9
8	Bengkulu	56.6	70.7	74.8
9	Sumatera Barat	62.4	67.8	74.7
10	Riau	58.2	76.8	74.6
11	Bangka Belitung	63.0	67.7	74.3
12	DKI Jakarta	69.6	64.5	74.0
13	Jambi	59.3	72.5	73.8
14	Sulawesi Tengah	61.4	69.5	73.5
15	Papua Barat	61.6	67.4	73.4
16	Sulawesi Barat	64.3	70.1	73.3
17	DI Yogyakarta	74.2	68.5	72.6
18	Sulawesi Utara	66.2	72.7	72.4
19	Sumatera Selatan	75.4	69.5	72.1
20	Nusa Tenggara Barat	66.4	74.1	71.6
21	Jawa Tengah	68.8	72.9	71.0
22	Jawa timur	68.7	74.4	70.8
23	Kalimantan Tengah	68.1	72.8	70.6
24	Sulawesi Selatan	68.6	67.9	70.6

NO	PROVINSI	2012	2013	2014
25	Kalimantan Timur	61.3	76.2	69.8
26	Maluku	64.3	66.4	69.4
27	Lampung	66.9	70.4	69.3
28	Maluku Utara	60.2	68.7	69.0
29	Kalimantan Barat	59.3	73.8	68.3
30	Aceh	63.3	56.0	68.0
31	Jawa Barat	64.1	69.8	67.8
32	Sumatera Utara	64.8	72.4	66.7
33	Banten	67.9	66.2	65.9

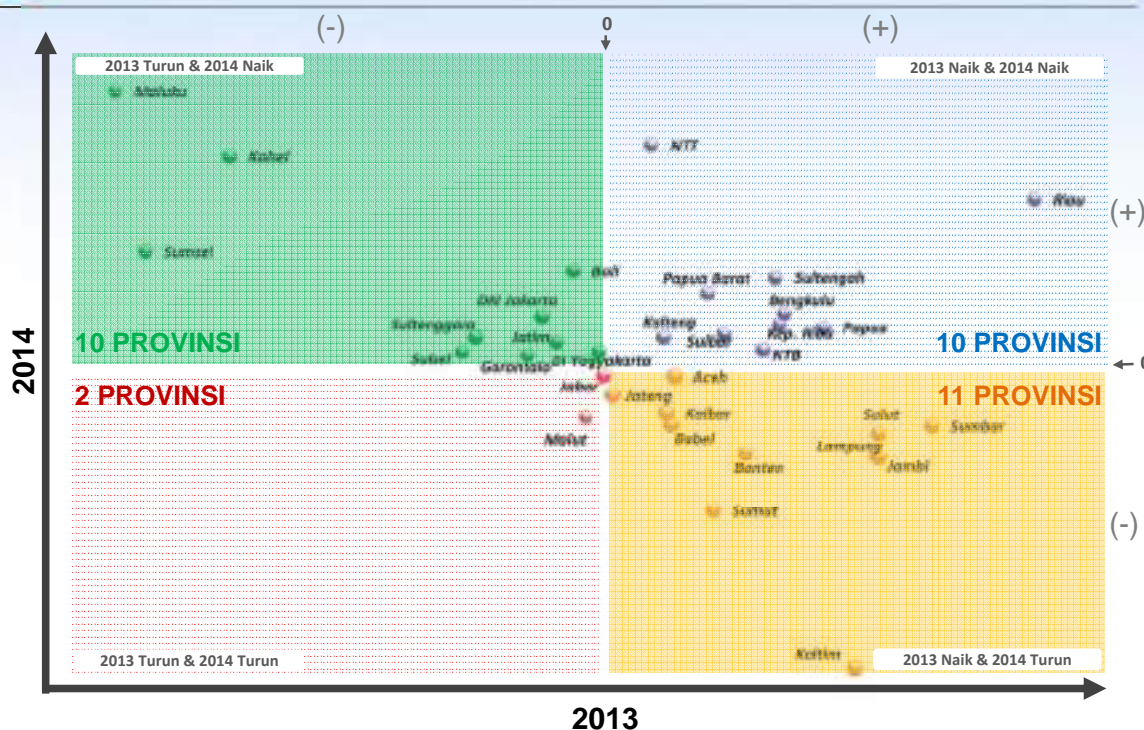
Mengalami **kenaikan**
dari tahun sebelumnya

Mengalami **penurunan**
dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan
skor rata-rata dari
jawaban responden
Skala jawaban responden
adalah skala Likert
(1 – 6) lalu dikonversikan ke
skala (0 – 100)

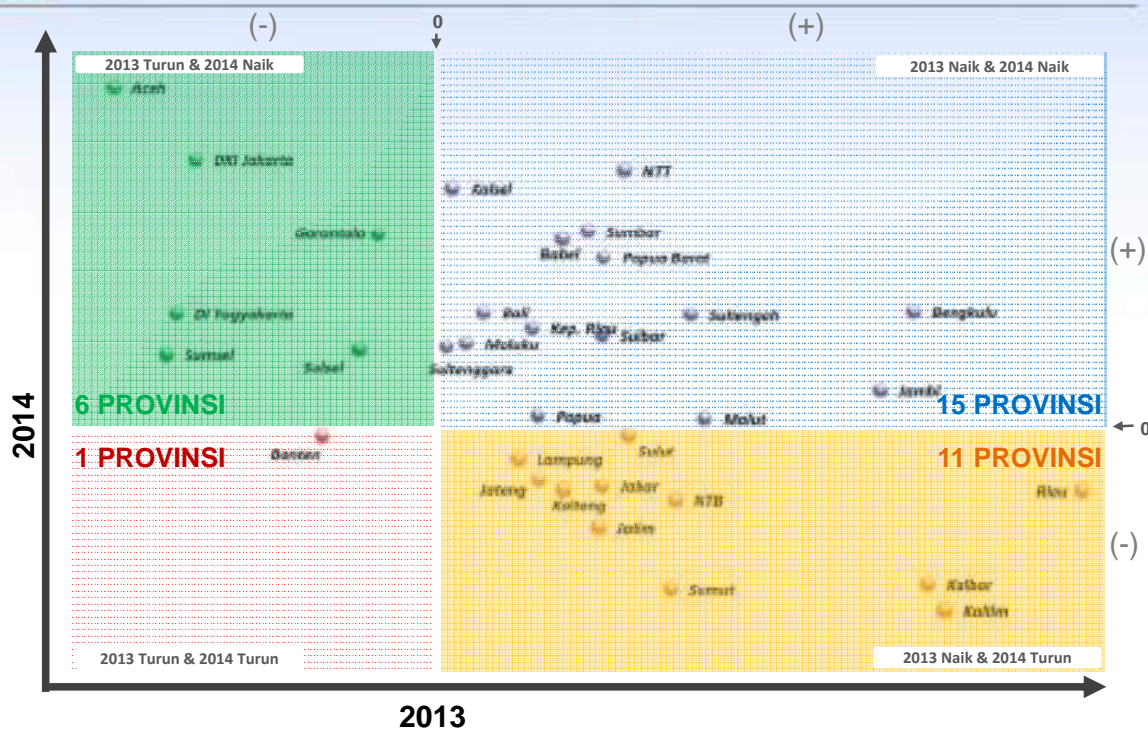


PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KOMPARASI INTERNAL TAHUN 2012-2014





PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KOMPARASI EKSTERNAL TAHUN 2012-2014



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

7



BERDASARKAN PARAMETER PENDIDIKAN TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL 2012-2014

Pengelolaan Lembaga Pendidikan	74,5	↑	74,5	↑	75,5
Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan	77,3	↓	74,4	↑	75,3
Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	72,4	↑	74,6	↑	75,3
Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)	74,7	↓	73,8	↑	75,1
Biaya Pendidikan	70,1	↑	73,5	↑	74,8
Anggaran Pendidikan Nasional	65,2	↑	73,5	↑	74,8
Kurikulum 2013			75,0	↓	74,8
Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan	75,9	↓	74,3	↑	74,7
Beasiswa	74,1	↑	74,2	↑	74,5
Bantuan Siswa Miskin (BSM)			73,9	↑	74,2
Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	74,8	↓	73,6	↑	74,1
Reformasi Birokrasi Kemendikbud	71,6	↑	73,0	↑	74,0
Sertifikasi Pendidik	77,1	↓	72,8	↑	74,0
Sistem Kepangkatan	73,3	↓	73,0	↑	73,7
Dana Penelitian	64,9	↑	72,2	↑	73,5
Buku Teks	72,1	↑	72,9	↓	72,8
Sarana Dan Prasarana Pendidikan	72,8	↓	72,1	↑	72,8
Ujian Nasional (UN)	76,8	↓	72,0	↑	72,4
Pendidikan Menengah Universal (PMU)			72,7	↓	72,2

TINGKAT KEPUASAN

2014

74,1

2013

73,5

2012

73,0

2014

2013

2012

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

8



BERDASARKAN PARAMETER PENDIDIKAN

TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN EKSTERNAL 2012-2014

Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan	69,0	71,3	73,4
Kurikulum 2013		71,7	73,3
Bantuan Siswa Miskin (BSM)		71,1	73,3
Pendidikan Menengah Universal (PMU)			73,2
Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	62,3	71,0	73,2
Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)	71,6	71,0	73,0
Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan		71,3	73,0
Pengelolaan Lembaga Pendidikan	66,6	71,1	73,0
Reformasi Birokrasi Kemendikbud	66,7	70,1	72,4
Anggaran Pendidikan Nasional	58,7	70,1	72,3
Ujian Nasional (UN)	67,4	69,5	72,3
Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	67,2	70,8	72,2
Sertifikasi Pendidik	67,6	69,8	72,2
Sistem Kepangkatan		70,2	72,1
Buku Teks	67,2	70,4	71,9
Sarana Dan Prasarana Pendidikan	66,8	70,0	71,6

TINGKAT KEPUASAN

2014
72,6

2013
70,6

2012
66,1

2014

2013

2012

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)

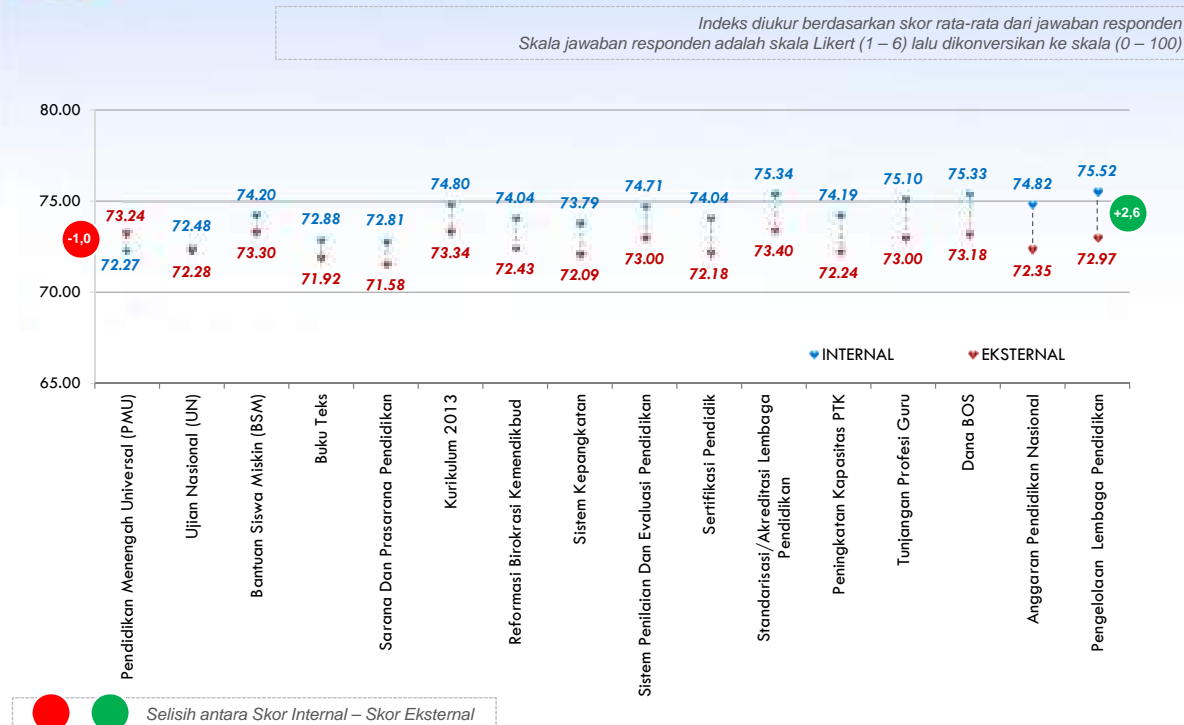
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

9



BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

PERBANDINGAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL & EKSTERNAL 2014



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

10



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN INTERNAL 2014



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

11



PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA INTERNAL 2013 DAN 2014

	2013		2014
Buku Teks		→	
Dana Penelitian		→	
Sistem Kepangkatan		→	
Peningkatan Kapasitas PTK		→	
Bantuan Siswa Miskin (BSM)		→	
Sarana Dan Prasarana Pendidikan		→	
Sertifikasi Pendidik		→	
Pengelolaan Lembaga Pendidikan		→	
Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan		→	
Beasiswa		→	
Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)		→	
Anggaran Pendidikan Nasional		→	
Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)		→	
Kurikulum 2013		→	
Biaya Pendidikan		→	
Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan		→	
Ujian Nasional (UN)		→	
Reformasi Birokrasi Kemendikbud		→	
Pendidikan Menengah Universal (PMU)		→	

PERTAHANKAN PRESTASI

PRIORITAS UTAMA

KINERJA BERLEBIHAN

PRIORITAS RENDAH

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

12



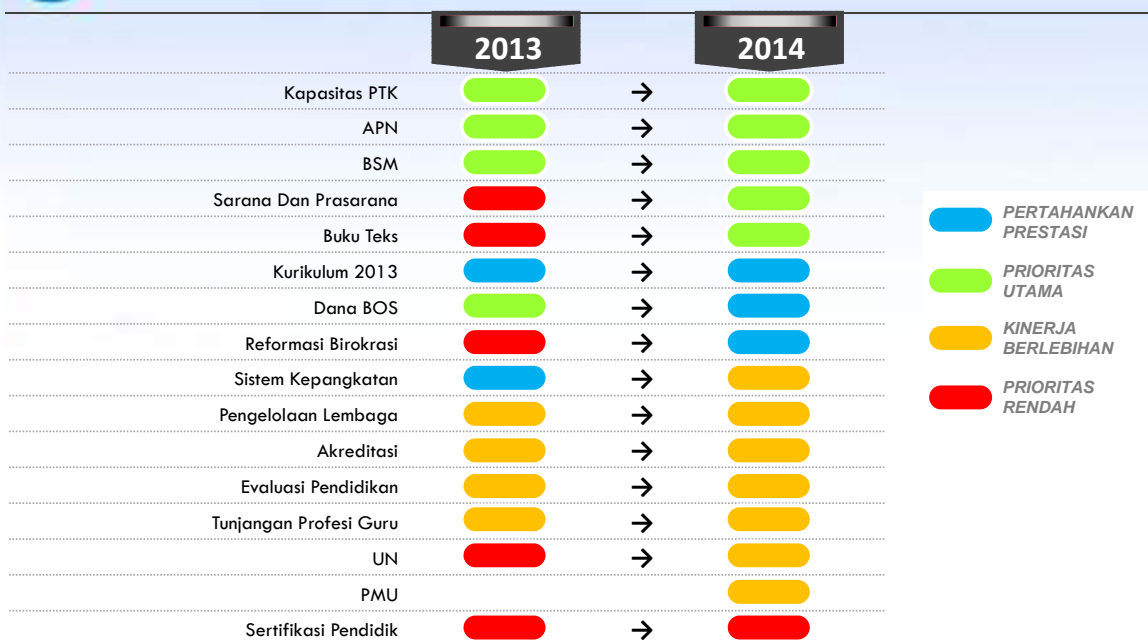
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN EKSTERNAL 2014



Indeks diukur berdasarkan skala Likert (1 – 6)

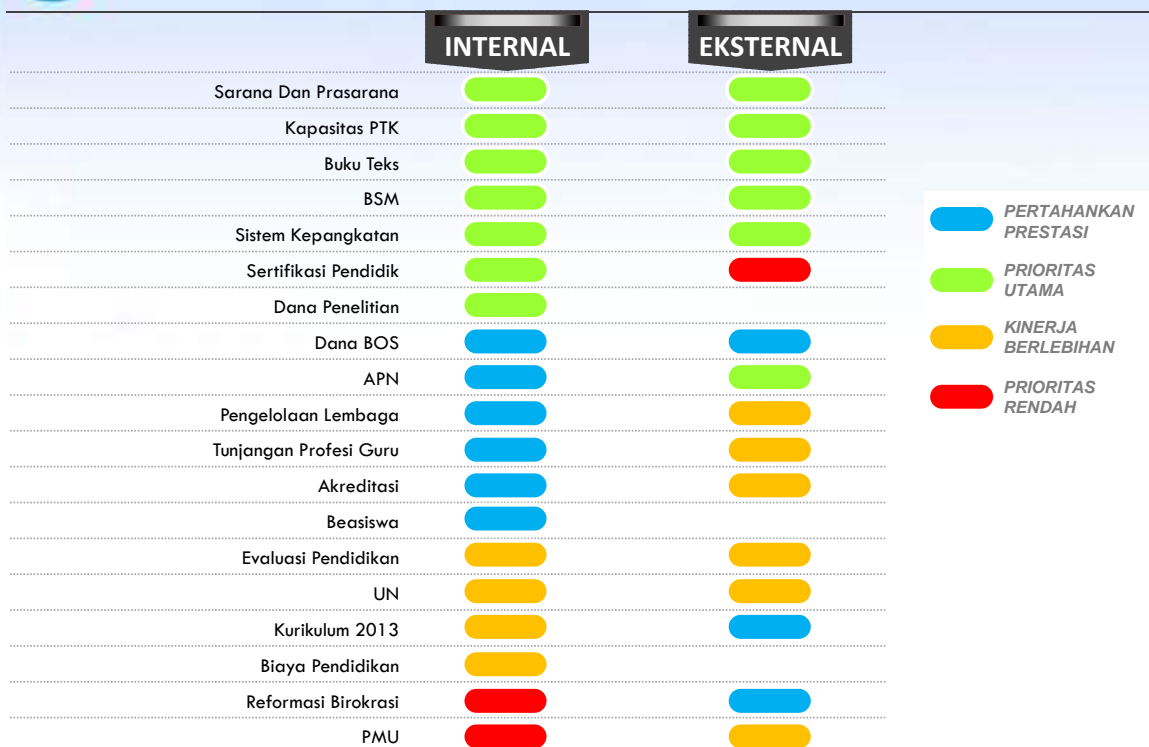


PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA EKSTERNAL 2013 DAN 2014





PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA INTERNAL DAN EKSTERNAL 2014

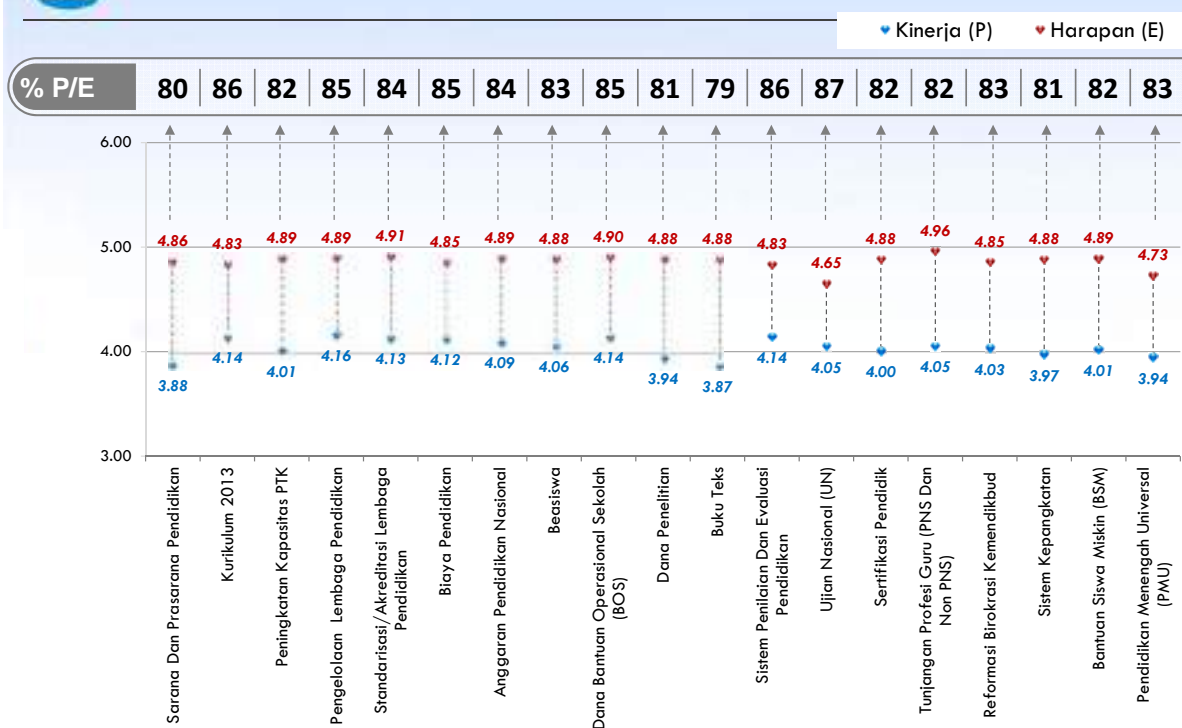


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

15



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – INTERNAL

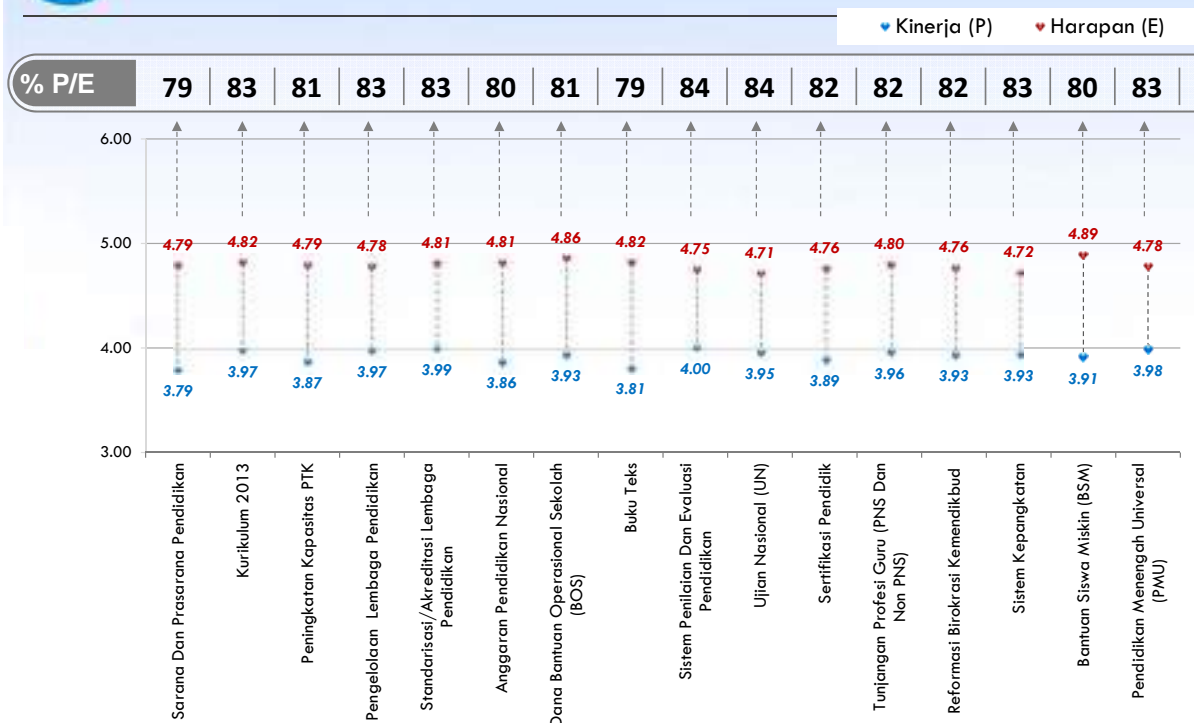


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

16



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – EKSTERNAL



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

17



INDEKS REKOMENDASI LAYANAN KEMENDIKBUD - INTERNAL

PARAMETER	INDEKS
Sarana Dan Prasarana Pendidikan	63.2
Kurikulum 2013	63.2
Pendidikan Menengah Universal (PMU)	62.9
Biaya Pendidikan	62.7
Sistem Kepangkatan	62.6
Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	62.6
Bantuan Siswa Miskin (BSM)	62.5
Pengelolaan Lembaga Pendidikan	62.4
Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan	62.3
Anggaran Pendidikan Nasional	62.2
Ujian Nasional (UN)	62.1
Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	62.0
Beasiswa	62.0
Buku Teks	61.9
Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)	61.8
Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan	61.6
Sertifikasi Pendidik	61.5
Dana Penelitian	60.4
Reformasi Birokrasi Kemendikbud	59.8



INDEKS REKOMENDASI
SELURUH LAYANAN
PENDIDIKAN KEMENDIKBUD

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - Pendidikan

18



INDEKS REKOMENDASI LAYANAN KEMENDIKBUD - EKSTERNAL

PARAMETER	INDEKS
Sarana Dan Prasarana Pendidikan	64.3
Pengelolaan Lembaga Pendidikan	63.6
Sertifikasi Pendidik	63.4
Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)	63.4
Pendidikan Menengah Universal (PMU)	63.3
Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	63.0
Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan	63.0
Reformasi Birokrasi Kemendikbud	63.0
Buku Teks	62.9
Sistem Kepangkatan	62.9
Bantuan Siswa Miskin (BSM)	62.9
Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan	62.8
Ujian Nasional (UN)	62.7
Kurikulum 2013	62.5
Anggaran Pendidikan Nasional	62.2
Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	61.6



INDEKS REKOMENDASI
SELURUH LAYANAN
PENDIDIKAN KEMENDIKBUD

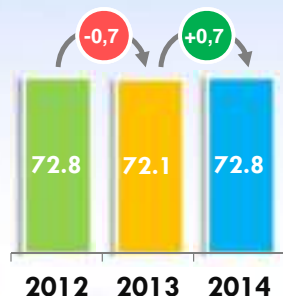
Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).



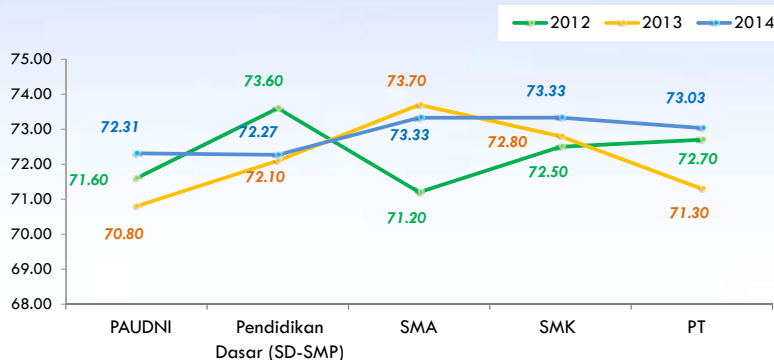
1. ANALISA PER PARAMETER

SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



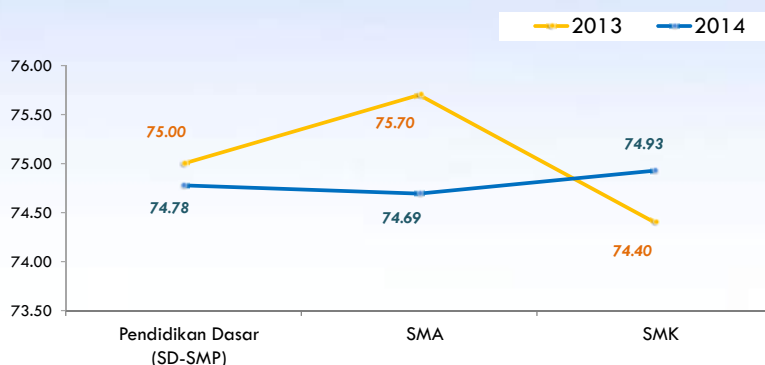
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan pada 2014 mengalami peningkatan 0,7 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 terjadi penurunan 0,7 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang menghasilkan kenaikan berkisar 2,0 poin, kecuali kelompok responden SMA yang turun sangat kecil (0,37 poin). Hal yang perlu mendapat perhatian, adalah isu kekurangan Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam waktu lima tahun ke depan akan semakin menguat *magnitude*-nya seiring dengan perkembangan kebutuhannya yang jauh melebihi sumber daya yang mampu disediakan pemerintah.



2. ANALISA PER PARAMETER

KURIKULUM 2013

INTERNAL



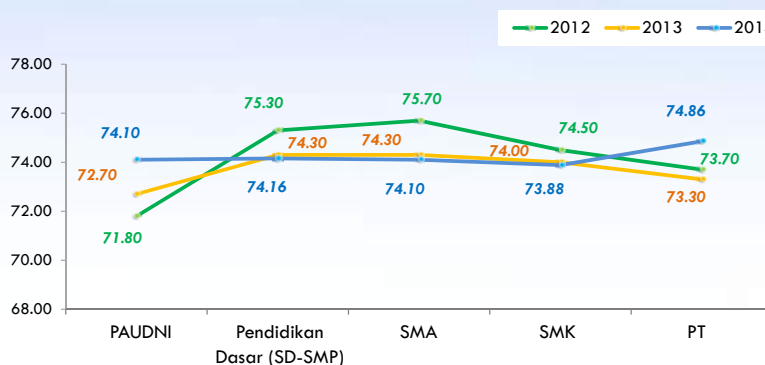
Hasil survei menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Kurikulum 2013 pada 2014 mengalami penurunan 0,2 poin dibanding 2013. Peningkatan indeks kepuasan terjadi pada kelompok responden SMK sebesar 0,53 poin. Hal yang perlu mendapat perhatian adalah bahwa isu Kurikulum 2013 saat ini *magnitude*-nya mulai menguat seiring dengan semakin terimplementasinya di semua wilayah, baik yang sudah siap maupun yang belum siap melaksanakan. Hal ini menimbulkan berbagai masalah, seperti pelatihan dan pendampingan guru, penyediaan buku teks, kesiapan murid dan orang tua, serta resistensi sejumlah kelompok/komunitas pendidikan atas Kurikulum 2013. Keluhan ketidaksiapan pelaksanaan Kurikulum 2013 hampir merata di banyak daerah.



3. ANALISA PER PARAMETER

PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

INTERNAL



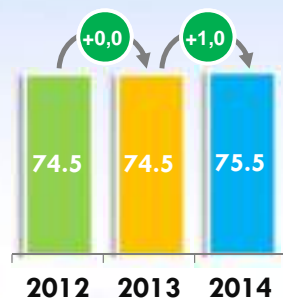
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) pada 2014 naik 0,5 poin, lebih baik daripada tahun sebelumnya yang turun 1,1 poin. Menurut kelompok responden PAUDNI dan Perguruan Tinggi, indeks kepuasan mengalami peningkatan berkisar 1,5 poin dibanding 2013. Sementara menurut kelompok responden Pendidikan Dasar, SMA dan SMK, indeks kepuasan mengalami penurunan yang sangat kecil, berkisar 0,5 poin dibanding 2013. Peningkatan Kapasitas PTK menjadi isu yang cukup kuat manakala terdapat banyak keluhan mengenai mutu pendidik, dimana sering terjadi ketidaksesuaian kompetensi pendidik dengan mata pelajaran yang diampunya.



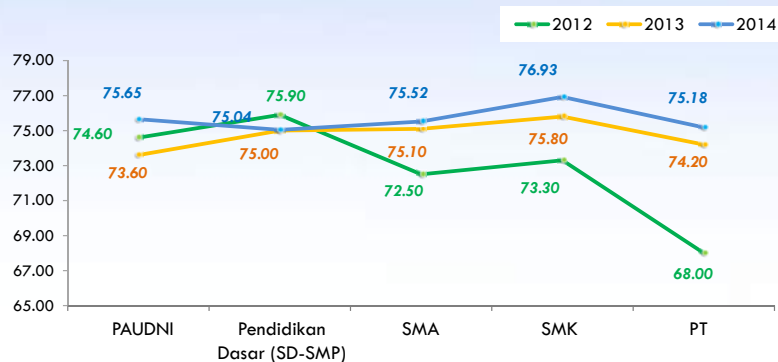
4. ANALISA PER PARAMETER

PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



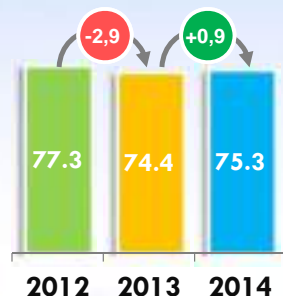
Umumnya, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Pengelolaan Lembaga Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,0 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 dan 2012 memiliki indeks yang sama (74,5). Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang menghasilkan kenaikan berkisar 1,0 poin.



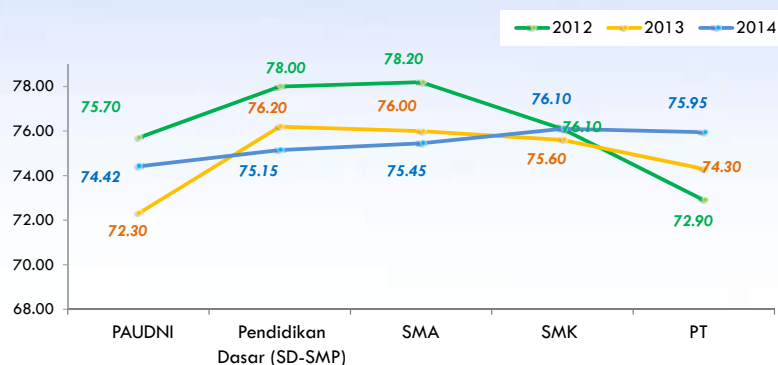
5. ANALISA PER PARAMETER

STANDARISASI/AKREDITASI LEMBAGA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



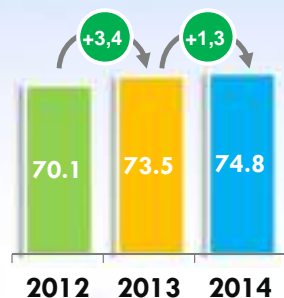
Hasil survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan pada tahun 2014 naik 0,9 poin, lebih baik daripada tahun sebelumnya yang turun 2,9 poin. Menurut kelompok responden PAUDNI, SMK dan PT, indeks kepuasan mengalami peningkatan berkisar 0,5 sampai 2,0 poin dibanding 2013. Sementara menurut kelompok responden Pendidikan Dasar dan SMA, indeks kepuasan mengalami penurunan yang sangat kecil, berkisar 0,5 sampai 1,0 poin dibanding 2013.



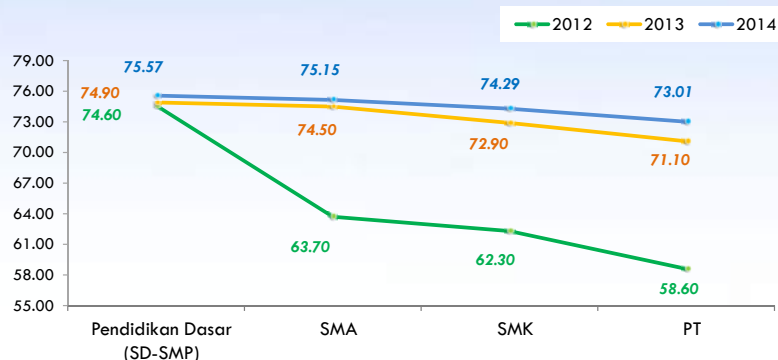
6. ANALISA PER PARAMETER

BIAYA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



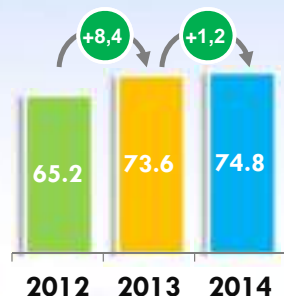
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Biaya Pendidikan pada 2014 mengalami peningkatan 1,3 poin dibanding 2013. Sementara pada tahun 2013 indeks kepuasan mengalami peningkatan 3,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang positif terhadap biaya pendidikan sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



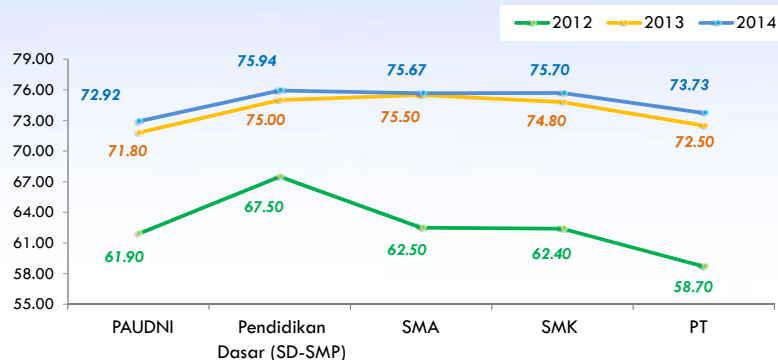
7. ANALISA PER PARAMETER

ANGGARAN PENDIDIKAN NASIONAL

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



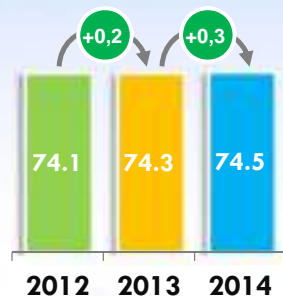
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Anggaran Pendidikan Nasional pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,2 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan 8,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang positif terhadap Anggaran Pendidikan Nasional sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



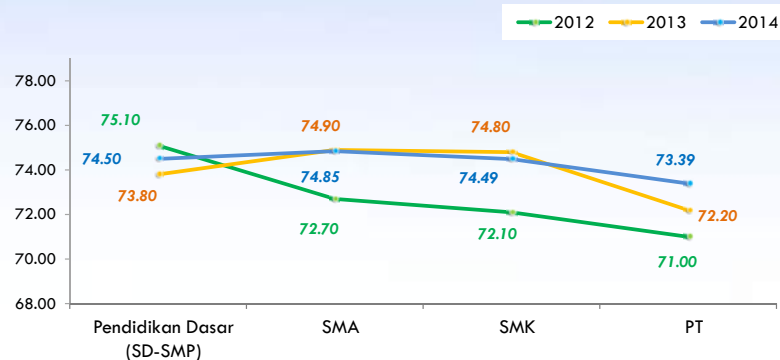
8. ANALISA PER PARAMETER

BEASISWA

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



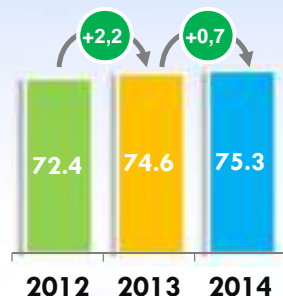
Data survei 2014 menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Beasiswa pada tahun 2014 naik 0,2 poin, sama dengan tahun sebelumnya yang naik 0,2 poin. Semua kelompok responden Pendidikan Dasar, SMK dan perguruan tinggi (PT), mengalami peningkatan berkisar 0,5 sampai 1,0 poin dibanding 2013, sementara kelompok responden SMA, mengalami penurunan yang sangat kecil 0,05 poin dibanding 2013.



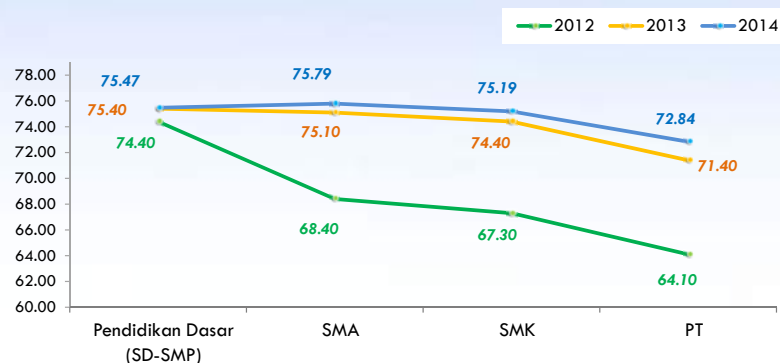
9. ANALISA PER PARAMETER

DANA BANTUAN SEKOLAH

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



Hasil survei 2014 menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,7 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan 2,2 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang positif terhadap Dana Bantuan Operasional Sekolah sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



10. ANALISA PER PARAMETER

DANA PENELITIAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)

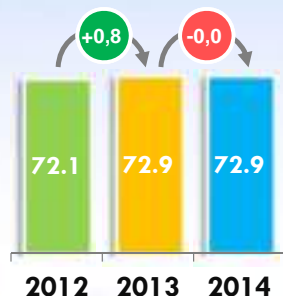
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal (Dosen) terhadap parameter Dana Penelitian pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,3 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan 7,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian yang positif terhadap Dana Penelitian sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



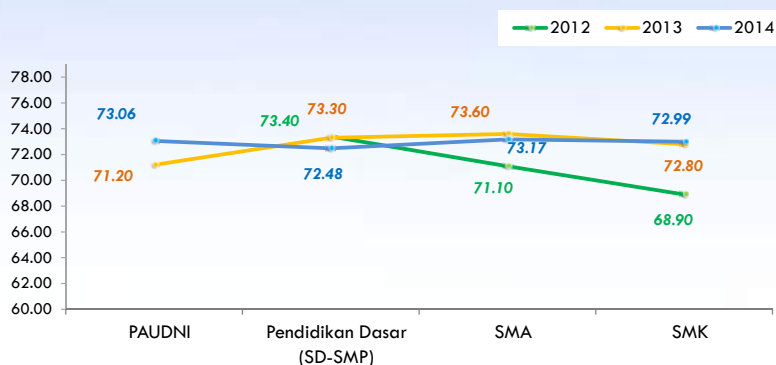
11. ANALISA PER PARAMETER

BUKU TEKS

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)

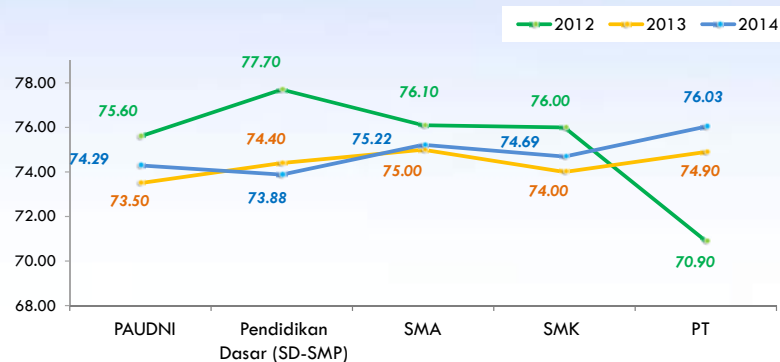
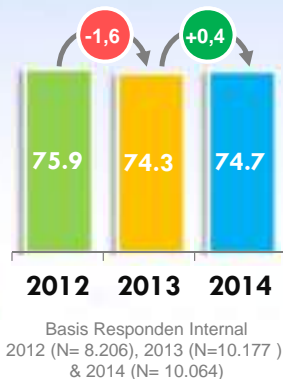


Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Buku Teks pada tahun 2014 sama dengan 2013, turun daripada tahun sebelumnya yang naik 0,8 poin. Menurut kelompok responden PAUDNI dan SMK, indeks kepuasan mengalami peningkatan berkisar 0,5 sampai 1,5 poin dibanding 2013. Sementara menurut kelompok responden Pendidikan Dasar dan SMA, indeks kepuasan mengalami penurunan yang sangat kecil, berkisar 0,5 sampai 1,0 poin dibanding 2013. Hal yang perlu mendapat perhatian, adalah isu Buku Teks saat ini sedang kuat melebihi tahun-tahun sebelumnya, beberapa penyebabnya, antara lain, semakin terimplementasinya Kurikulum 2013, keterlambatan pendistribusian akibat perubahan sistem dan prosedur distribusi, dan adanya perbedaan yang signifikan mengenai keterampilan dan aksesibilitas internet antar daerah untuk mengunduh buku teks.



12. ANALISA PER PARAMETER SISTEM PENILAIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN

INTERNAL

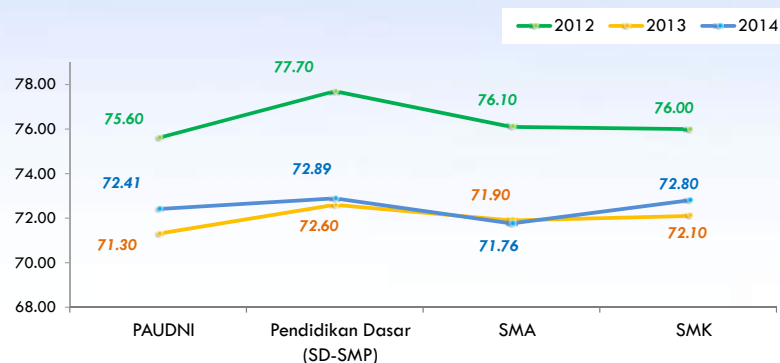
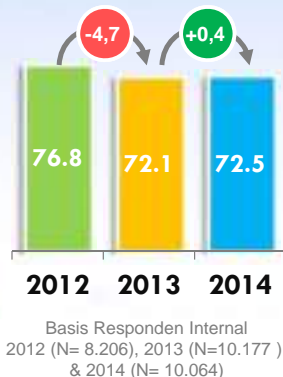


Data survei 2014 menyatakan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan pada tahun 2014 naik 0,4 poin, lebih baik daripada tahun sebelumnya yang turun 1,6 poin. Menurut hampir semua kelompok responden, indeks kepuasan mengalami peningkatan berkisar 0,5 sampai 1,5 poin dibanding 2013. Sementara menurut kelompok responden Pendidikan Dasar, indeks kepuasan mengalami penurunan yang sangat kecil, berkisar 0,5 poin dibanding 2013.



13. ANALISA PER PARAMETER UJIAN NASIONAL

INTERNAL



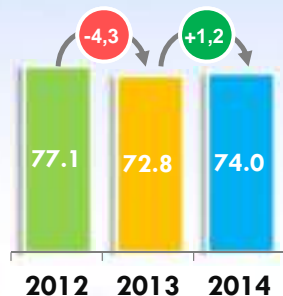
Hasil survei 2014 menyatakan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Ujian Nasional pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,4 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami penurunan 4,7 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal relatif memberikan penilaian yang positif. Hal yang perlu mendapat perhatian, adalah isu UN saat ini *magnitude*-nya sudah tidak sekuat tahun-tahun sebelumnya, beberapa penyebabnya, antara lain, semakin membaiknya pelaksanaan UN, masyarakat sudah lebih memahami UN, dan adanya isu baru yang lebih menarik perhatian, yaitu Kurikulum 2013.



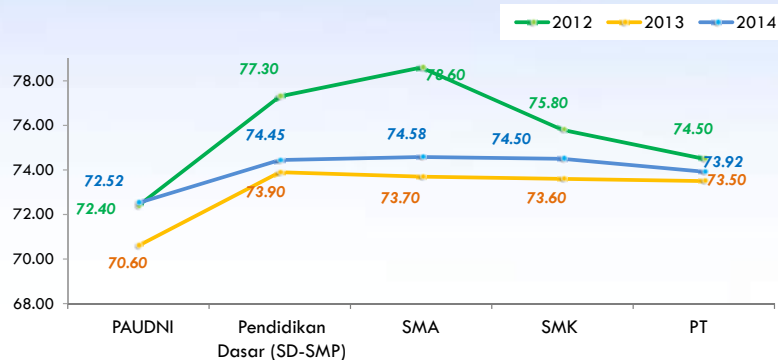
14. ANALISA PER PARAMETER

SERTIFIKASI PENDIDIK

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



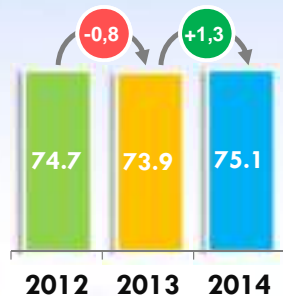
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Sertifikasi Pendidik pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,2 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami penurunan 4,3 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal relatif memberikan penilaian yang positif terhadap Sertifikasi Pendidik.



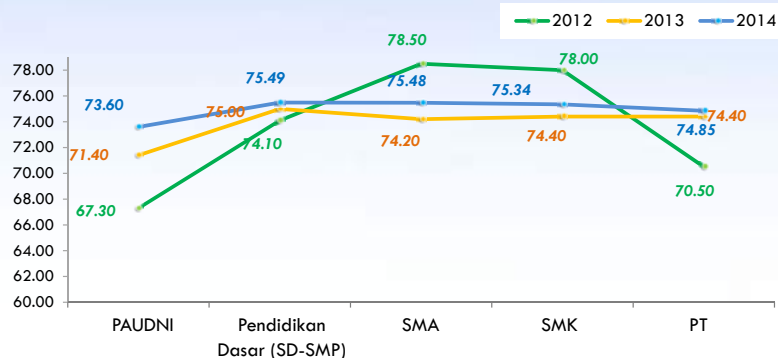
15. ANALISA PER PARAMETER

TUNJANGAN PROFESI TENAGA PENDIDIK

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,3 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami penurunan 0,8 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal relatif memberikan penilaian yang positif terhadap Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik. Keluhan yang sering muncul adalah keterlambatan pembayaran tunjangan oleh SKPD di berbagai daerah.



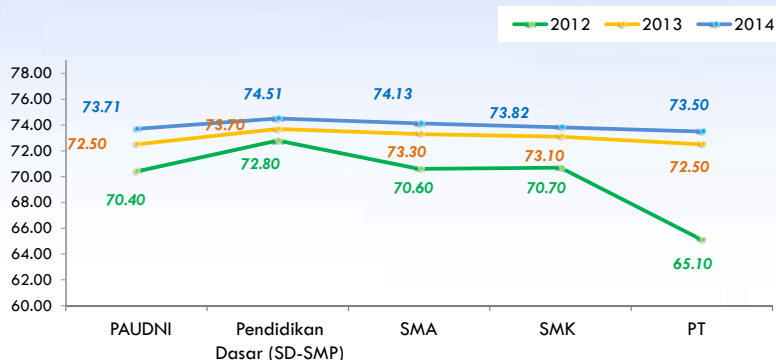
16. ANALISA PER PARAMETER

REFORMASI BIROKRASI KEMENDIKBUD

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



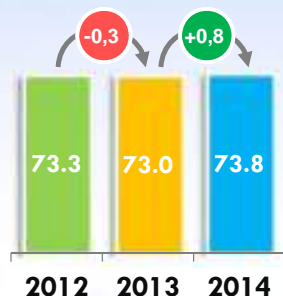
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,0 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami kenaikan 1,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal relatif memberikan penilaian yang positif secara konsisten dari 2012 sampai 2014.



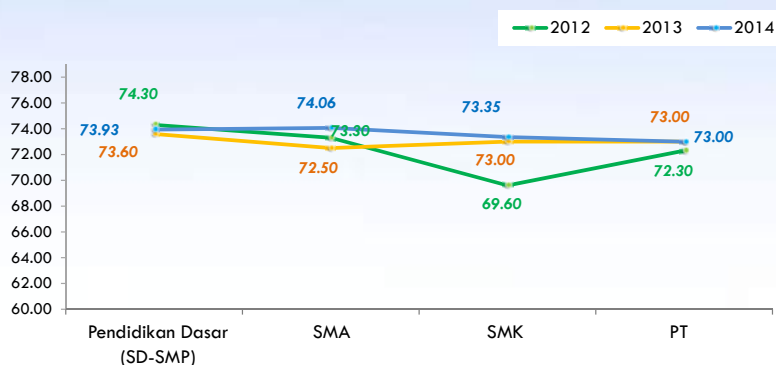
17. ANALISA PER PARAMETER

SISTEM KEPANGKATAN

INTERNAL



Basis Responden Internal
2012 (N= 8.206), 2013 (N=10.177)
& 2014 (N= 10.064)



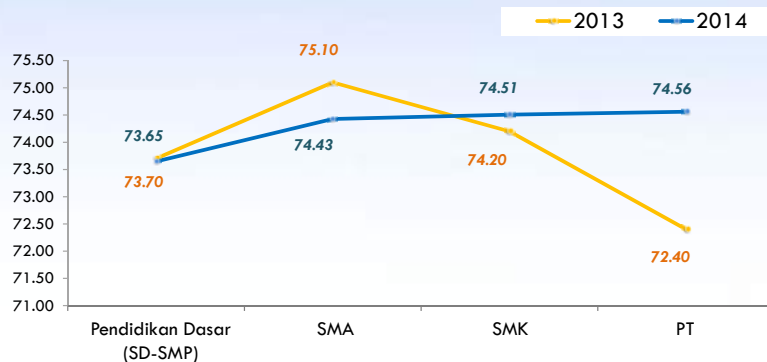
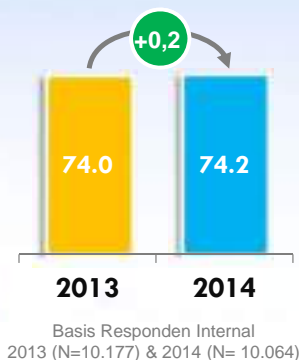
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Sistem Kepangkatan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,8 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami penurunan 0,3 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan internal relatif memberikan penilaian yang positif terhadap Sistem Kepangkatan.



18. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SISWA MISKIN

INTERNAL



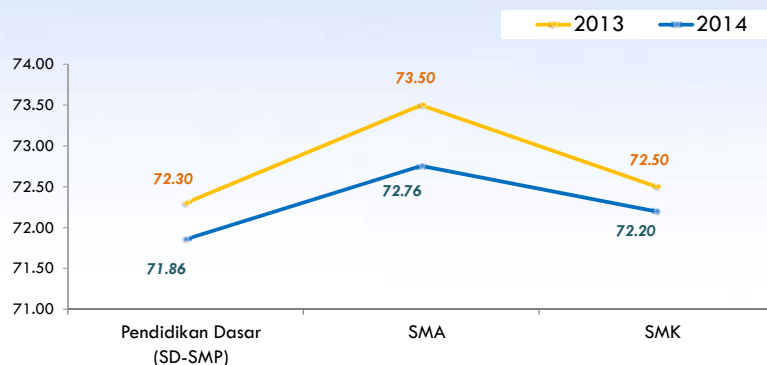
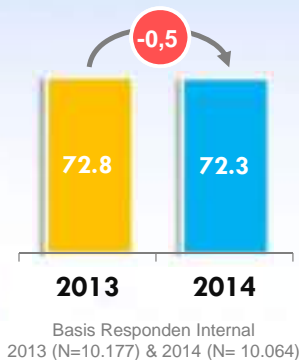
Data survei 2014 menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Bantuan Siswa Miskin pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,2 poin dibanding 2013, kecuali pada kelompok responden SMA. Kelompok responden PT memberikan penilaian yang sangat positif (selisih 2014 – 2013 sebanyak 2,16 poin).



19. ANALISA PER PARAMETER

PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL

INTERNAL



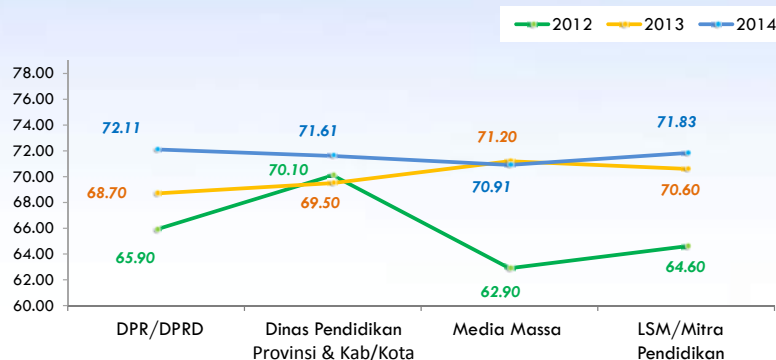
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Pendidikan Menengah Universal pada 2014 mengalami penurunan 0,5 poin dibanding 2013, bahkan semua kelompok responden memberikan penilaian cenderung rendah walau dengan selisih indeks yang kecil (maksimal 1 poin). Penilaian tersebut menjadi hal yang wajar mengingat Pendidikan Menengah Universal adalah program yang baru dilaksanakan, dan umumnya kalangan internal belum mengetahuinya secara utuh.



1. ANALISA PER PARAMETER

SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



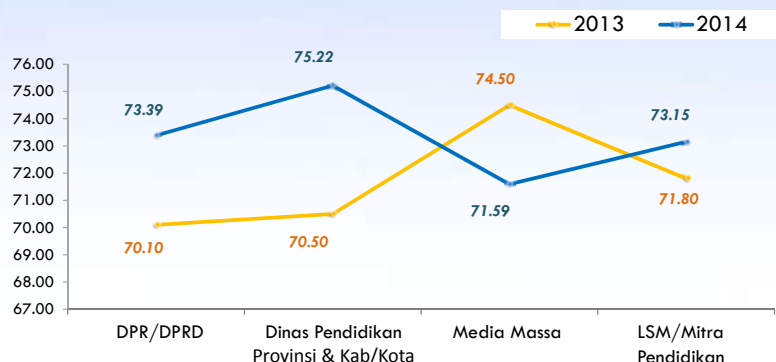
Hasil survei 2014 menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,6 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 terjadi kenaikan 3,2 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal memberikan penilaian positif sehingga menghasilkan kenaikan berkisar 0,5 sampai 2,5 poin. Semua kelompok responden eksternal memiliki pengaruh yang cukup kuat di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, sehingga permasalahan kekurangan sarana dan prasarana pendidikan yang mengemuka di responden tidak segera dicarikan solusinya, maka tren positif yang ada akan mungkin berbalik negatif di tahun mendatang.



2. ANALISA PER PARAMETER

KURIKULUM 2013

EKSTERNAL



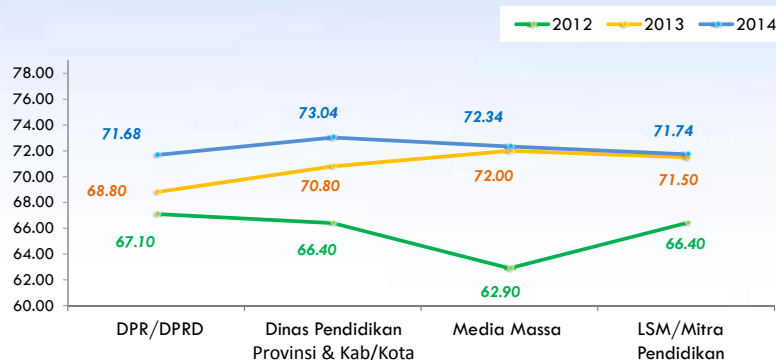
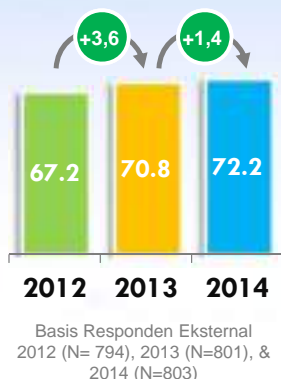
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Kurikulum 2013 pada tahun 2014 mengalami kenaikan 1,6 poin dibanding 2013. Hampir semua kelompok responden pemangku kepentingan internal memberikan penilaian positif, kecuali kelompok responden media massa yang memberikan penilaian negatif (sekitar 3,0 poin). Hal yang perlu mendapat perhatian, adalah isu Kurikulum 2013 saat ini *magnitude*-nya mulai menguat seiring dengan semakin terimplementasinya Kurikulum 2013 di semua wilayah, baik yang sudah siap maupun yang belum siap melaksanakannya, sehingga menimbulkan berbagai masalah, seperti pelatihan dan pendampingan guru, penyediaan buku teks, kesiapan murid dan orang tua, dan resistensi sejumlah kelompok/komunitas pendidikan atas Kurikulum 2013. Keluhan ketidaksiapan pelaksanaan Kurikulum 2013 hampir merata di banyak daerah. Media massa sering mengangkat permasalahan Kurikulum 2013 dalam kerangka yang negatif. Media sosial juga seringkali memperbincangkan permasalahan Kurikulum 2013 dalam kerangka yang negatif pula.



3. ANALISA PER PARAMETER

PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

EKSTERNAL



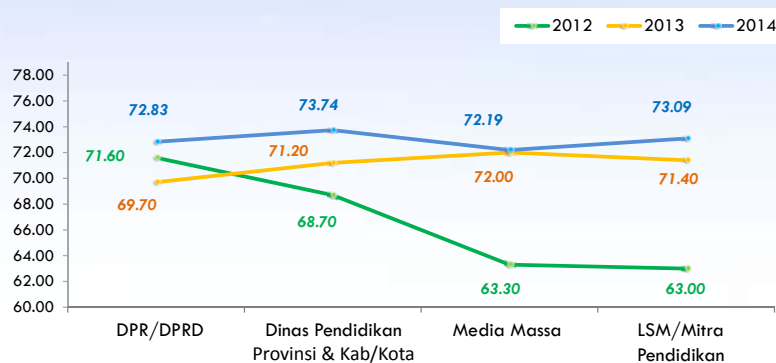
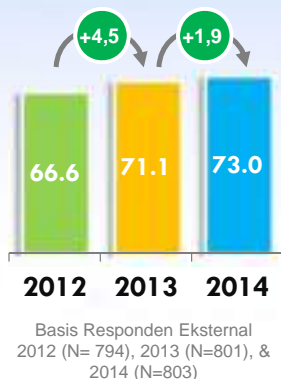
Secara umum indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada tahun 2014 naik 1,4 poin, lebih rendah daripada kenaikan tahun sebelumnya yang naik 3,6 poin. Menurut semua kelompok responden menilai secara positif dan konsisten sejak 2012 sampai 2014.



4. ANALISA PER PARAMETER

PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



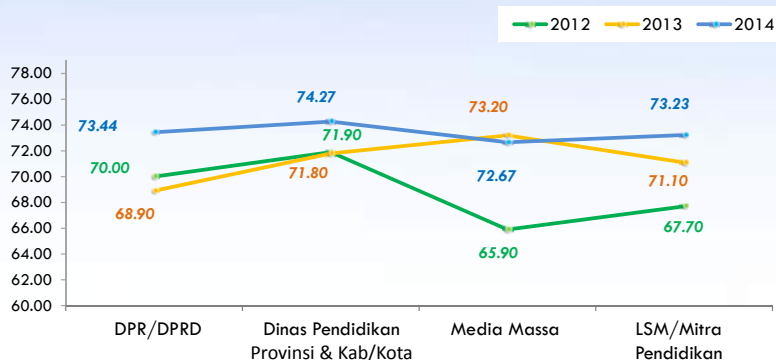
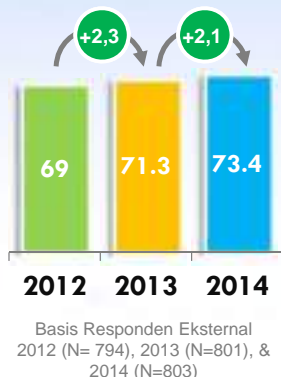
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Pengelolaan Lembaga Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,9 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 naik 4,5 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal relatif memberikan penilaian yang positif dan konsisten sejak 2012 sampai 2014.



5. ANALISA PER PARAMETER

STANDARISASI/AKREDITASI LEMBAGA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



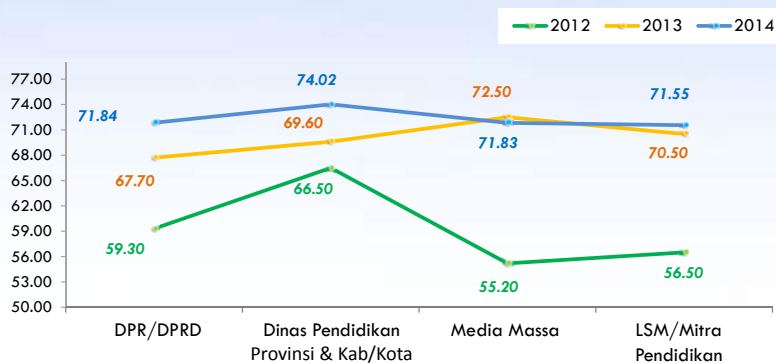
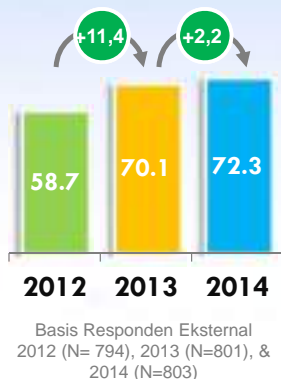
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan pada tahun 2014 naik 2,1 poin, kurang lebih sama dengan tahun sebelumnya yang naik 2,3 poin. Kelompok responden DPR/DPRD, Dinas Pendidikan, dan LSM/Mitra Pendidikan memberikan penilaian antara 2,0 sampai 3,0 poin.



6. ANALISA PER PARAMETER

ANGGARAN PENDIDIKAN NASIONAL

EKSTERNAL



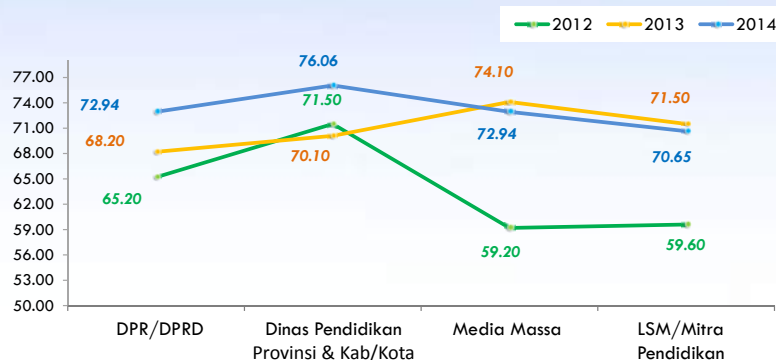
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Anggaran Pendidikan Nasional pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,2 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan signifikan 11,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal memberikan penilaian yang positif terhadap Anggaran Pendidikan Nasional sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



7. ANALISA PER PARAMETER

DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH

EKSTERNAL



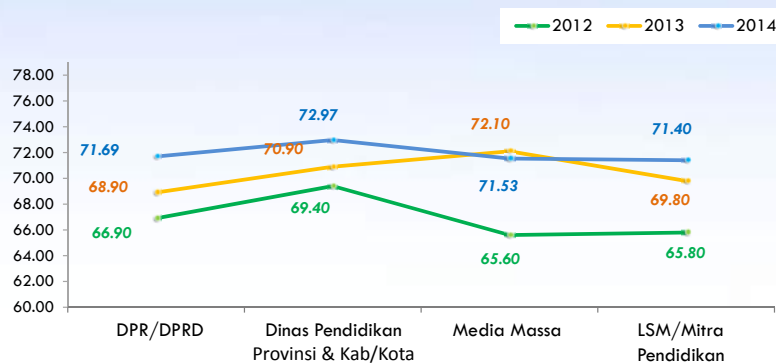
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,2 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan signifikan 8,7 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal memberikan penilaian yang positif terhadap Dana Bantuan Operasional Sekolah sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



8. ANALISA PER PARAMETER

BUKU TEKS

EKSTERNAL



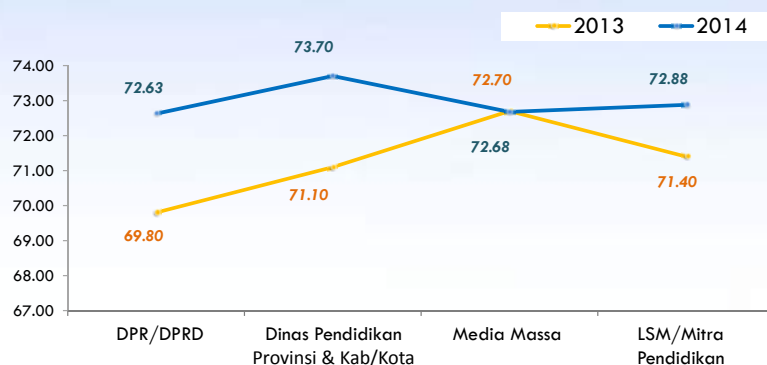
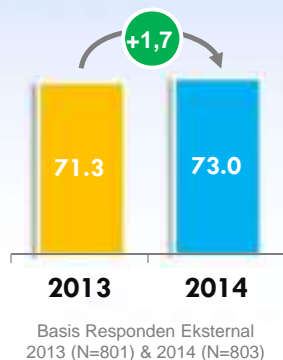
Secara umum indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Buku Teks pada tahun 2014 naik 1,5 dibanding 2013, namun lebih rendah kenaikannya dari tahun sebelumnya yang naik 3,2 poin. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal memberikan penilaian yang positif terhadap Buku Teks sejak 2012 sampai 2014 secara konsisten.



9. ANALISA PER PARAMETER

SISTEM PENILAIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN

EKSTERNAL



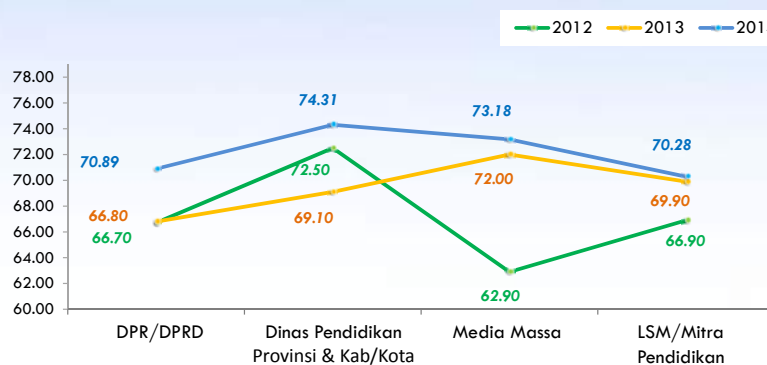
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan pada tahun 2014 naik 1,7 poin. Menurut hampir semua kelompok responden, indeks kepuasan mengalami peningkatan berkisar 1,0 sampai 3,0 poin dibanding 2013. Sementara menurut kelompok responden media massa, indeks kepuasan relatif sama dengan 2013.



10. ANALISA PER PARAMETER

UJIAN NASIONAL

EKSTERNAL



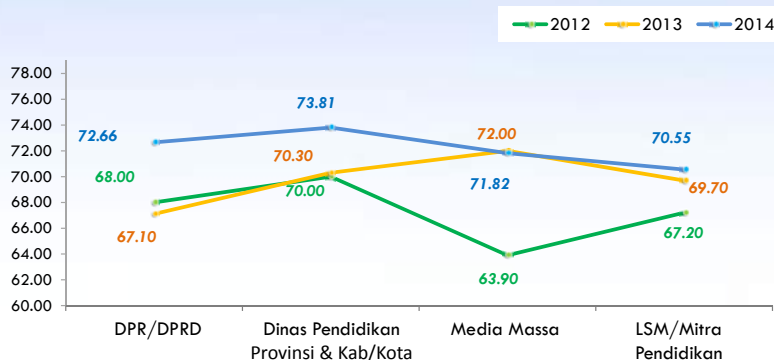
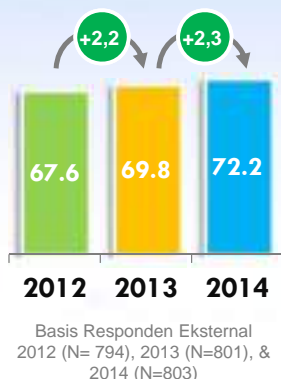
Hasil survei menyatakan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Ujian Nasional pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,8 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami kenaikan 2,1 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal relatif memberikan penilaian yang positif dan konsisten.



11. ANALISA PER PARAMETER

SERTIFIKASI PENDIDIK

EKSTERNAL



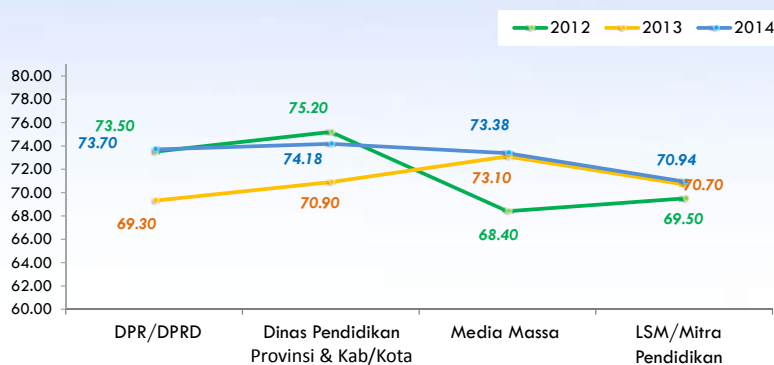
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Sertifikasi Pendidik pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,3 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami peningkatan 2,2 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal memberikan penilaian yang positif terhadap Sertifikasi Pendidik secara konsisten sejak 2012.



12. ANALISA PER PARAMETER

TUNJANGAN PROFESI TENAGA PENDIDIK

EKSTERNAL



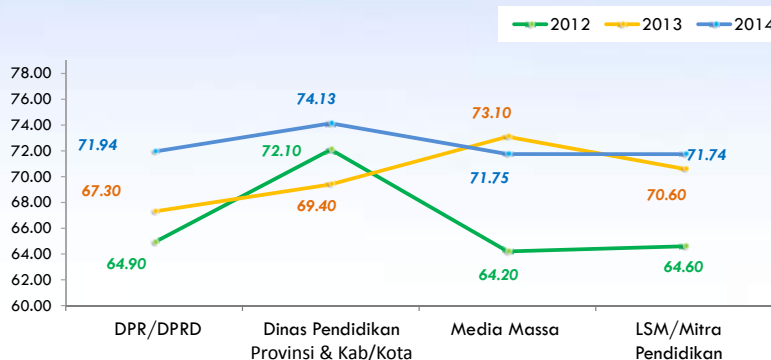
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,0 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami penurunan 0,6 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal relatif memberikan penilaian yang positif terhadap Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik. Keluhan yang sering muncul adalah keterlambatan pembayaran tunjangan oleh SKPD di berbagai daerah. Media beberapa kali memberitakan tentang dana tunjangan profesi guru yang diduga sengaja diendapkan dulu di bank, tidak langsung dibayarkan kepada para guru yang berhak oleh oknum pejabat pemerintah daerah (Pemda) sehingga menimbulkan keterlambatan pembayaran.



13. ANALISA PER PARAMETER

REFORMASI BIROKRASI KEMENDIKBUD

EKSTERNAL



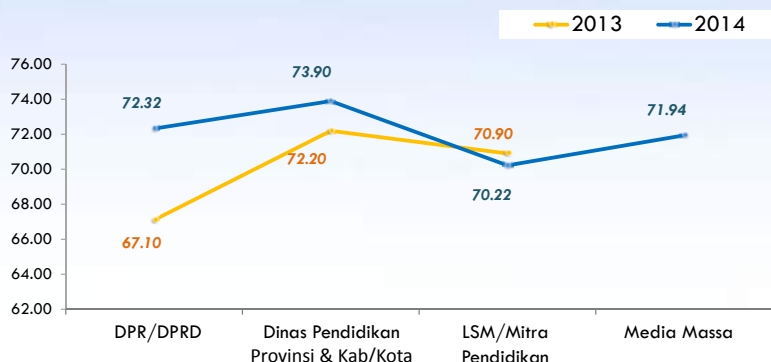
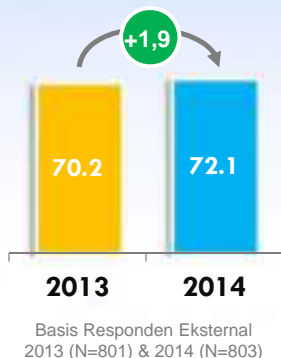
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada 2014 mengalami peningkatan 2,3 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 mengalami kenaikan 3,4 poin dibanding 2012. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal relatif memberikan penilaian yang positif secara konsisten dari 2012 sampai 2014.



14. ANALISA PER PARAMETER

SISTEM KEPANGKATAN

EKSTERNAL



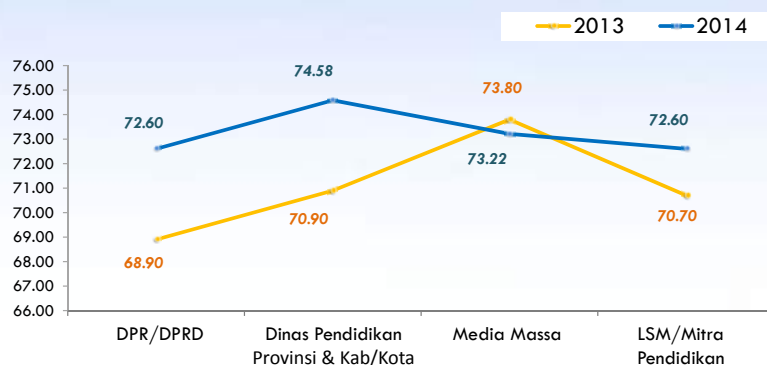
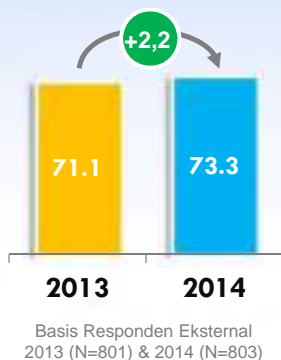
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Sistem Kepangkatan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,9 poin dibanding 2013. Semua kelompok responden pemangku kepentingan eksternal relatif memberikan penilaian yang positif terhadap Sistem Kepangkatan.



15. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SISWA MISKIN

EKSTERNAL



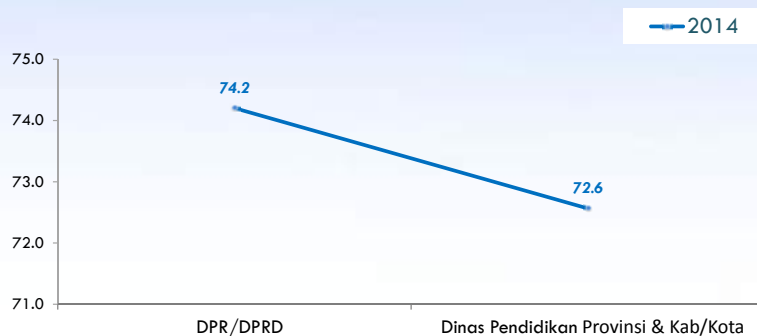
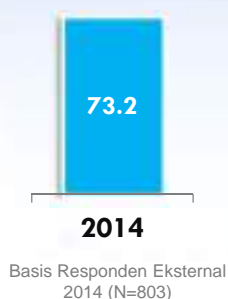
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Bantuan Siswa Miskin pada tahun 2014 mengalami peningkatan 2,2 poin dibanding 2013. Hanya kelompok responden media massa yang memberikan penilaian menurun sekitar 0,5 poin.



16. ANALISA PER PARAMETER

PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL

EKSTERNAL



Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Pendidikan Menengah Universal pada tahun 2014 sangat memuaskan (73,20 poin). Kelompok responden DPR/DPD memberikan indeks 74,2 dan Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota memberikan indeks 72,6. Penilaian sangat memuaskan ini menjadi hal yang wajar mengingat Pendidikan Menengah Universal adalah program yang baru dilaksanakan, sehingga masalah-masalah implementasinya belum muncul secara terbuka dan intensif karena relatif belum dilaksanakan secara menyeluruh.



KEKUATAN PENGARUH PARAMETER TERHADAP KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN - PENDIDIKAN

PARAMETER	KORELASI
<i>Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan</i>	0.72
<i>Pengelolaan Lembaga Pendidikan</i>	0.66
<i>Kurikulum 2013</i>	0.65
<i>Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan</i>	0.63
<i>Reformasi Birokrasi Kemendikbud</i>	0.62
<i>Tunjangan Profesi Guru (PNS Dan Non PNS)</i>	0.61
<i>Anggaran Pendidikan Nasional</i>	0.61
<i>Sertifikasi Pendidik</i>	0.59
<i>Sistem Kepangkatan</i>	0.56
<i>Biaya Pendidikan</i>	0.54
<i>Buku Teks</i>	0.53
<i>Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan</i>	0.52
<i>Bantuan Siswa Miskin (BSM)</i>	0.51
<i>Ujian Nasional (UN)</i>	0.51
<i>Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)</i>	0.49
<i>Sarana Dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab Dan Fasilitas)</i>	0.44
<i>Beasiswa</i>	0.42
<i>Pendidikan Menengah Universal (PMU)</i>	0.33
<i>Dana Penelitian</i>	0.22



**Semakin tinggi
tingkat korelasi,
maka semakin
potensial
parameter
tersebut dalam
mempengaruhi
tingkat
kepuasan**





SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD 2014

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Responden Kebudayaan



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TOTAL - KEBUDAYAAN

Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA	67,8	71,6
Pengelola Situs atau Cagar Budaya	72,5	73,5
Masyarakat Umum	69,0	71,7
Pengelola dan Pelaku Seni	71,6	72,7
Komunitas Budaya	70,7	70,5
Komunitas Seni	69,3	69,9
Komunitas Film	68,1	69,1
Keraton	73,3	71,0
Pengurus Organisasi Kepercayaan	68,0	68,7
Komunitas Adat	69,1	68,1
Sanggar Seni Budaya	66,5	72,6
Pemuka Adat	70,8	70,2

Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6)
dikonversikan ke skala (0 – 100)

Internal

2014 : 71,2

2013 : 69,6

KEMENDIKBUD

Eksternal

2014 : 71,6

2013 : 71,4



DPR/DPRD	70,1	71,7
Dinas Bidang Kebudayaan Daerah	72,3	72,2
Media Massa	67,7	71,7
LSM/Mitra Kebudayaan	68,8	69,8



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - INTERNAL

NO	PROVINSI	2013	2014
1	Bali	66.2	83.1
2	Papua	72.9	79.2
3	Riau	76.1	78.8
4	Kalimantan Selatan	64.6	78.7
5	Jawa Timur	73.5	75.0
6	Kepulauan Riau	71.5	75.0
7	Bengkulu	72.6	74.3
8	Sumatera Barat	72.6	74.2
9	Maluku	64.0	72.6
10	DI Yogyakarta	69.5	72.5
11	Nusa Tenggara Timur	61.1	72.4
12	Nusa Tenggara Barat	68.4	72.3
13	Sulawesi Utara	69.7	71.7
14	Aceh	70.8	71.6
15	Sulawesi Tengah	58.5	71.4
16	Sulawesi Tenggara	65.4	71.1
17	Dki Jakarta	69.0	71.0
18	Sumatera Selatan	68.4	70.7
19	Kalimantan Timur	78.1	70.2
20	Sumatera Utara	77.4	69.8
21	Lampung	67.0	69.5
22	Gorontalo	65.8	69.5
23	Jawa Tengah	69.1	69.4
24	Papua Barat	62.8	69.4

NO	PROVINSI	2013	2014
25	Bangka Belitung	69.6	68.9
26	Jambi	72.0	67.9
27	Kalimantan Tengah	71.5	67.8
28	Maluku Utara	64.3	66.5
29	Kalimantan Barat	73.3	66.4
30	Jawa Barat	70.9	66.3
31	Sulawesi Selatan	67.5	66.3
32	Banten	71.5	64.9
33	Sulawesi Barat	71.4	62.0

 Mengalami **kenaikan**
dari tahun sebelumnya
 Mengalami **penurunan**
dari tahun sebelumnya



Indeks diukur berdasarkan
 skor rata-rata dari
 jawaban responden
 Skala jawaban responden
 adalah skala Likert
 (1 – 6) lalu dikonversikan ke
 skala (0 – 100)



PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BERDASARKAN PROVINSI - EKSTERNAL

NO	PROVINSI	2013	2014
1	Nusa Tenggara Timur	75.4	81.5
2	Bali	74.4	80.5
3	Riau	81.4	79.5
4	Jambi	71.5	79.5
5	Kepulauan Riau	70.9	78.7
6	Papua	81.0	78.1
7	Kalimantan Selatan	69.7	75.6
8	Jawa Timur	76.9	74.8
9	Nusa Tenggara Barat	72.4	74.8
10	Sulawesi Tengah	64.1	74.5
11	Gorontalo	67.7	74.3
12	DI Yogyakarta	63.3	74.2
13	Sumatera Selatan	79.0	73.4
14	Bengkulu	78.2	73.3
15	Kalimantan Timur	84.0	72.5
16	Sumatera Utara	65.6	72.5
17	Dki Jakarta	66.4	71.7
18	Banten	68.6	71.2
19	Jawa Tengah	71.8	71.0
20	Sulawesi Utara	75.9	70.7
21	Sulawesi Tenggara	68.9	70.5
22	Jawa Barat	69.1	69.9
23	Kalimantan Tengah	65.5	69.7
24	Sulawesi Selatan	66.6	69.1

NO	PROVINSI	2013	2014
25	Maluku	65.4	68.3
26	Sumatera Barat	71.3	67.1
27	Maluku Utara	63.0	66.7
28	Bangka Belitung	68.8	66.5
29	Lampung	64.6	65.3
30	Aceh	79.3	65.1
31	Kalimantan Barat	72.0	64.8
32	Papua Barat	57.3	63.5
33	Sulawesi Barat	67.6	55.9

 Mengalami **kenaikan**
dari tahun sebelumnya
 Mengalami **penurunan**
dari tahun sebelumnya

Indeks diukur berdasarkan
 skor rata-rata dari
 jawaban responden
 Skala jawaban responden
 adalah skala Likert
 (1 – 6) lalu dikonversikan ke
 skala (0 – 100)



BERDASARKAN PARAMETER KEBUDAYAAN

TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL 2013-2014

Lawatan Sejarah			73,54	TINGKAT KEPUASAN 2014 71,2 2013 69,6
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi	72,97	↑	73,43	
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah	70,12	↑	72,95	
Revitalisasi Taman Budaya	71,62	↑	72,68	
Pemeliharaan Cagar Budaya	70,72	↑	72,08	
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman	71,48	↓	71,28	
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan			71,06	
Registrasi Cagar Budaya			70,99	
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri	65,81	↑	70,52	
Revitalisasi Desa Adat	70,27	↓	70,24	
Fasilitasi Kegiatan Budaya	69,86	↑	70,18	
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya	68,34	↑	70,05	
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)	67,26	↑	70,04	

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)



BERDASARKAN PARAMETER KEBUDAYAAN

TINGKAT KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN EKSTERNAL 2013-2014

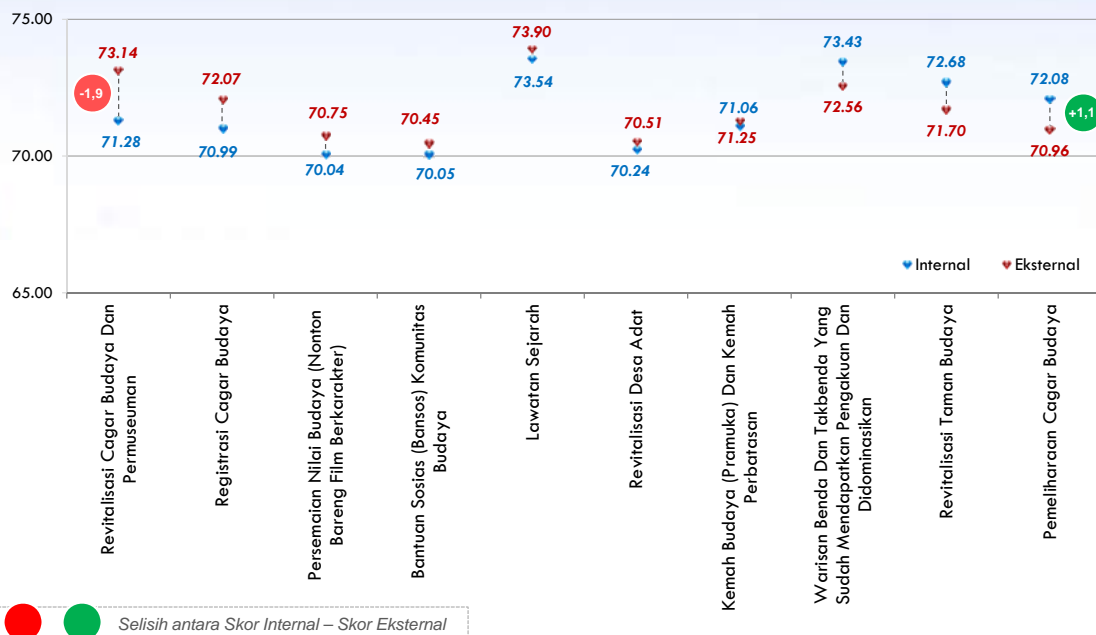
Lawatan Sejarah	74,50	↓	73,90	TINGKAT KEPUASAN 2014 71,6 2013 71,4
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman	72,12	↑	73,14	
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	73,64	↓	72,68	
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi	72,99	↓	72,56	
Registrasi Cagar Budaya	73,04	↓	72,07	
Revitalisasi Taman Budaya	71,37	↑	71,70	
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya	67,71	↑	71,68	
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan	71,62	↓	71,25	
Pemeliharaan Cagar Budaya	71,67	↓	70,96	
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)	69,76	↑	70,75	
Revitalisasi Desa Adat	69,40	↑	70,51	
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya	71,08	↓	70,45	
Anggaran Kebudayaan	71,59	↓	70,41	

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
 Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)



BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN PERBANDINGAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL & EKSTERNAL 2014

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100)



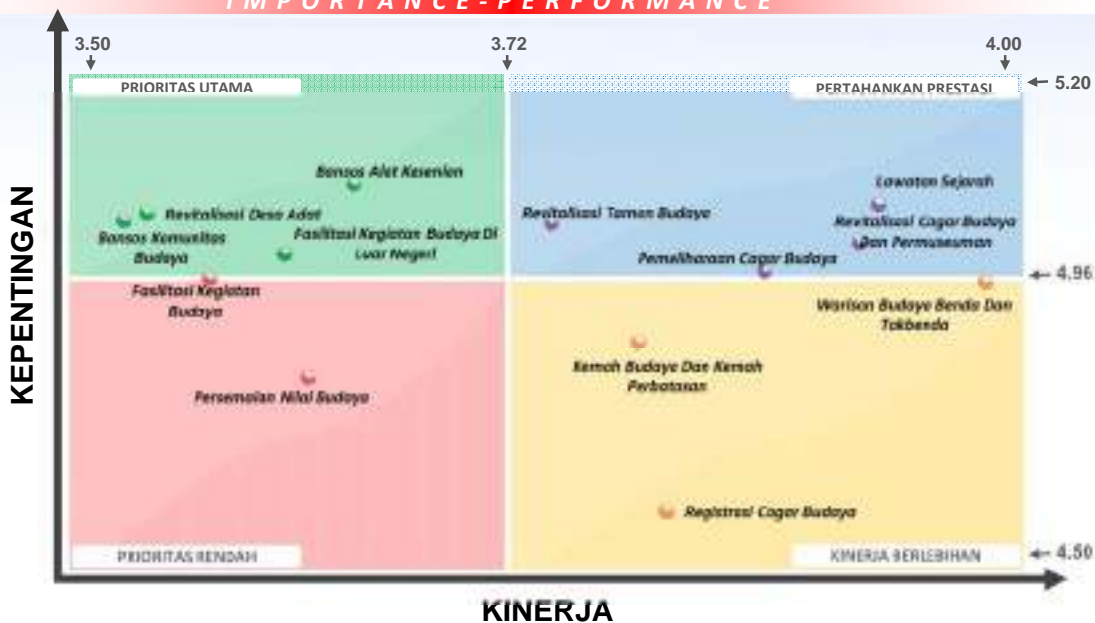
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

7



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN INTERNAL 2014

KUADRAN IMPORTANCE-PERFORMANCE



Indeks diukur berdasarkan skala Likert (1 – 6)

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

8



PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA INTERNAL 2013 DAN 2014

	2013		2014
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah		→	
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya		→	
Revitalisasi Desa Adat		→	
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri		→	
Revitalisasi Taman Budaya		→	
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman		→	
Pemeliharaan Cagar Budaya		→	
Lawatan Sejarah			
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi		→	
Registrasi Cagar Budaya			
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan			
Fasilitasi Kegiatan Budaya		→	
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)		→	

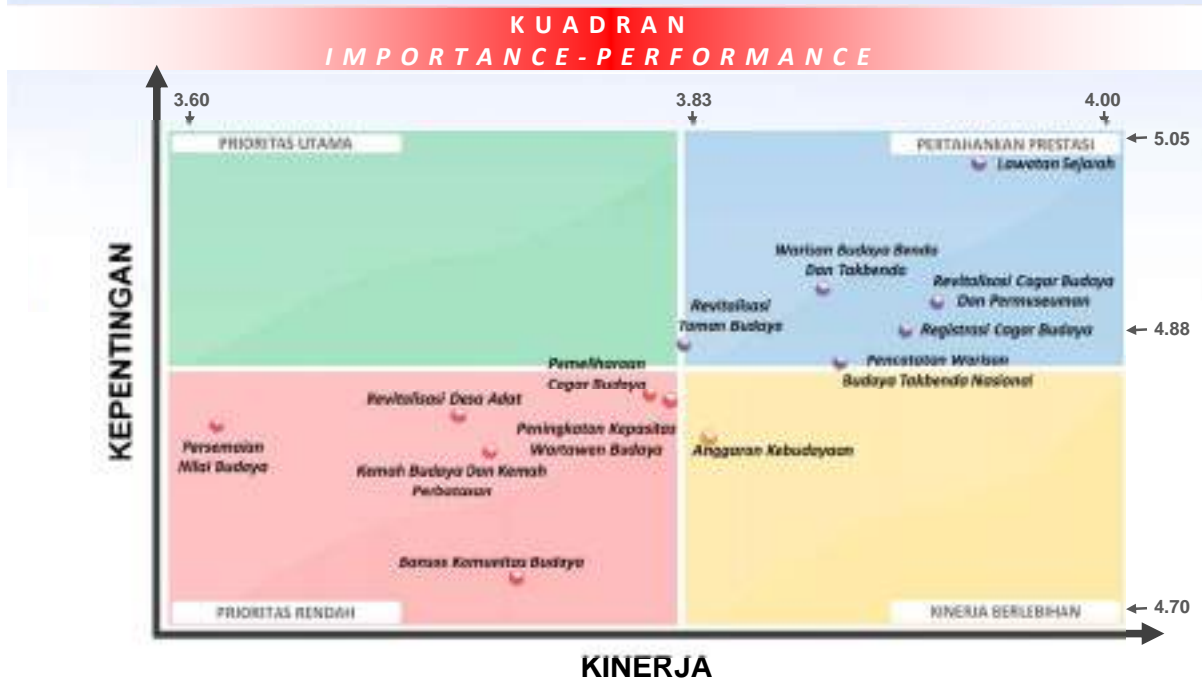
- PERTAHANKAN PRESTASI
- PRIORITAS UTAMA
- KINERJA BERLEBIHAN
- PRIORITAS RENDAH

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

9



IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PEMANGKU KEPENTINGAN KEBUDAYAAN EKSTERNAL 2014



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

10



PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA EKSTERNAL 2013 DAN 2014

	2013		2014
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman		→	
Registrasi Cagar Budaya		→	
Lawatan Sejarah		→	
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional		→	
Revitalisasi Taman Budaya		→	
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi		→	
Anggaran Kebudayaan		→	
Pemeliharaan Cagar Budaya		→	
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya		→	
Revitalisasi Desa Adat		→	
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)		→	
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya		→	
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan		→	

- PERTAHANKAN PRESTASI
- PRIORITAS UTAMA
- KINERJA BERLEBIHAN
- PRIORITAS RENDAH

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

11



PERBANDINGAN PREFERENSI IPA ANTARA INTERNAL DAN EKSTERNAL 2014

	INTERNAL	EKSTERNAL
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya		
Revitalisasi Desa Adat		
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah		
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri		
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman		
Revitalisasi Taman Budaya		
Lawatan Sejarah		
Pemeliharaan Cagar Budaya		
Registrasi Cagar Budaya		
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi		
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan		
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)		
Fasilitasi Kegiatan Budaya		
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional		
Anggaran Kebudayaan		
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya		

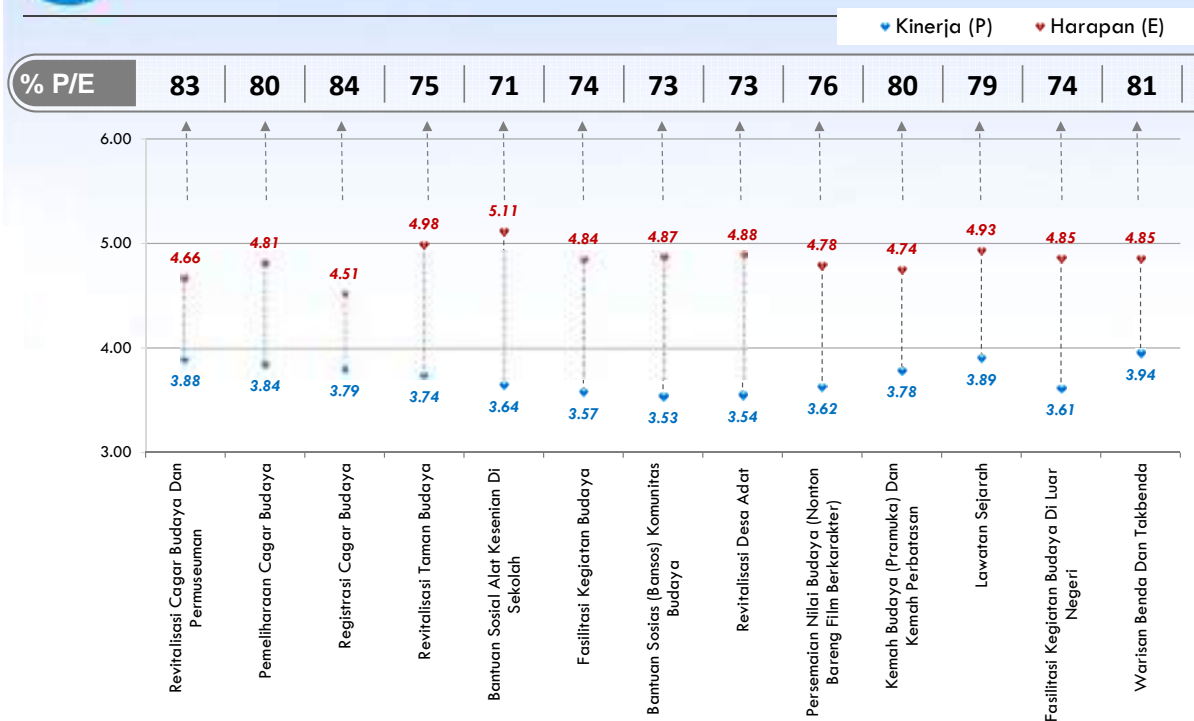
- PERTAHANKAN PRESTASI
- PRIORITAS UTAMA
- KINERJA BERLEBIHAN
- PRIORITAS RENDAH

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014 - **Kebudayaan**

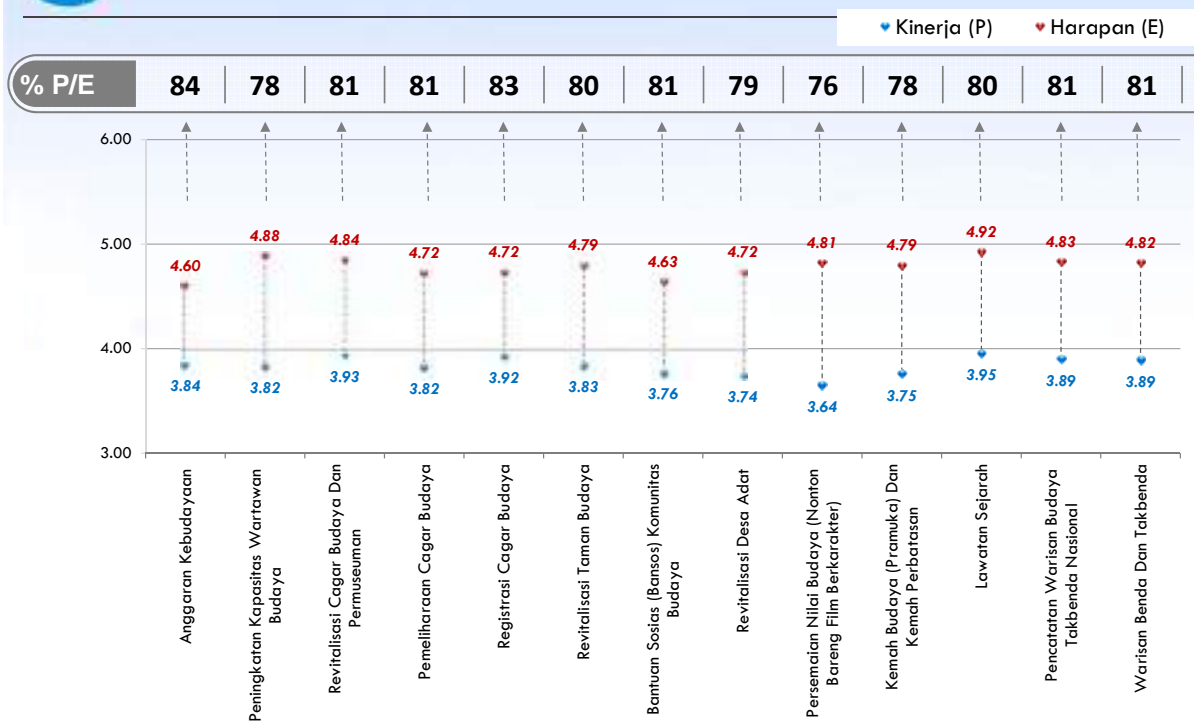
12



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – INTERNAL



TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – EKSTERNAL





INDEKS REKOMENDASI LAYANAN KEMENDIKBUD - INTERNAL

PARAMETER	INDEKS
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah	68.5
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman	67.8
Revitalisasi Taman Budaya	67.1
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan	65.4
Pemeliharaan Cagar Budaya	65.4
Lawatan Sejarah	65.3
Registrasi Cagar Budaya	65.1
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya	64.9
Fasilitasi Kegiatan Budaya	64.2
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)	64.2
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri	64.0
Warisan Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi	63.8
Revitalisasi Desa Adat	63.8



INDEKS REKOMENDASI
SELURUH LAYANAN
KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD

Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).



INDEKS REKOMENDASI LAYANAN KEMENDIKBUD - EKSTERNAL

PARAMETER	INDEKS
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya	62.8
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan	60.8
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya	60.7
Revitalisasi Desa Adat	60.4
Lawatan Sejarah	60.3
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	60.1
Pemeliharaan Cagar Budaya	59.8
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman	59.7
Warisan Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi	59.6
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)	59.6
Revitalisasi Taman Budaya	58.2
Anggaran Kebudayaan	58.0
Registrasi Cagar Budaya	57.5



INDEKS REKOMENDASI
SELURUH LAYANAN
KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD

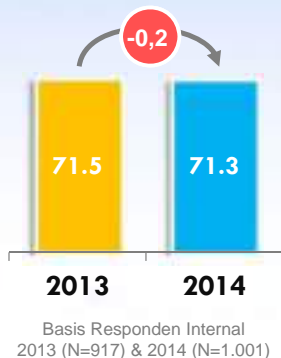
Indeks diukur berdasarkan skor rata-rata dari jawaban responden. Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6) lalu dikonversikan ke skala (0 – 100).



1. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI CAGAR BUDAYA & PERMUSEUMAN

INTERNAL



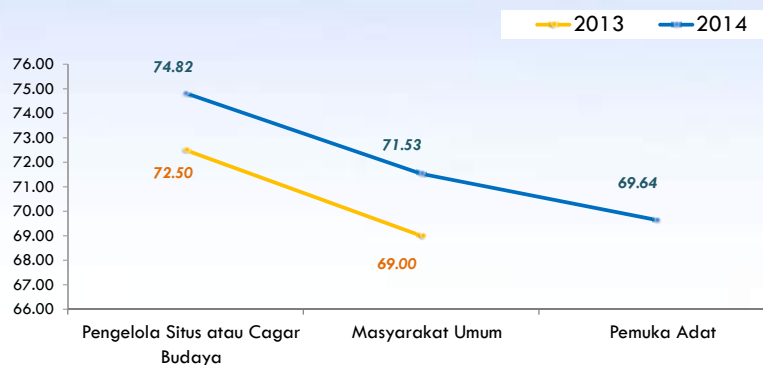
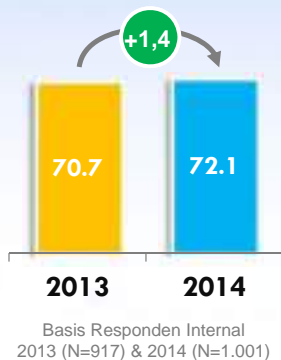
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman pada 2014 mengalami penurunan sebesar 0,2 poin dari tahun 2013. Penurunan indeks kepuasan terbesar terutama terjadi di Provinsi Gorontalo dan Sulawesi Tengah. Hal yang perlu mendapatkan perhatian, adalah memperbaiki kinerja layanannya mengingat parameter ini merupakan program kerja utama Kemendikbud.



2. ANALISA PER PARAMETER

PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

INTERNAL



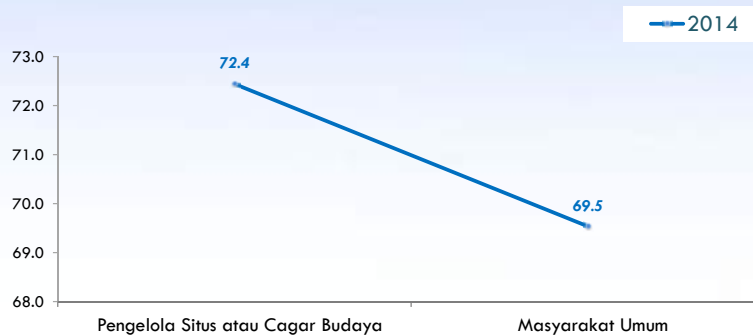
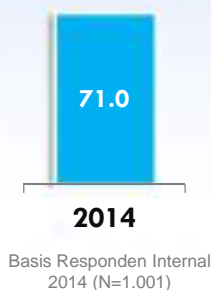
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Revitalisasi Pemeliharaan Cagar Budaya tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 1,4 poin. Pada kelompok responden pengelola situs atau cagar budaya mengalami kenaikan sebesar 2,32 poin dan masyarakat umum mengalami kenaikan sebesar 2,53 poin. Sedangkan pada responden pemuka adat, layanan ini baru ditanyakan pada survei 2014, dan hasilnya sangat memuaskan dengan indeks kepuasan sebesar 69,64. Peningkatan indeks kepuasan tertinggi terutama terjadi di Provinsi Maluku, Riau, Sumatera Selatan, dan Papua.



3. ANALISA PER PARAMETER

REGISTRASI CAGAR BUDAYA

INTERNAL



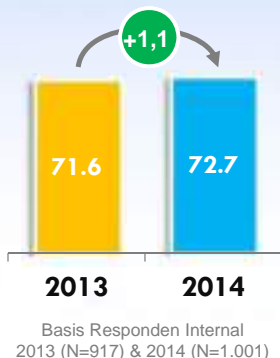
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Registrasi Cagar Budaya tahun 2014 mencapai indeks 71,0. Terdapat dua kelompok responden pada survei 2014, yaitu pengelola situs atau cagar budaya yang memberikan penilaian kepuasan sebesar 72,4 dan masyarakat umum sebesar 69,5. Indeks kepuasan tertinggi diberikan oleh Provinsi Sumatera Utara dan Kalimantan Timur. Sedangkan penilaian rendah terdapat pada Provinsi Kalimantan Selatan, Nusa Tenggara Timur, Sulawesi Utara, Kalimantan Tengah, dan Sumatera Selatan.



4. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI TAMAN BUDAYA

INTERNAL



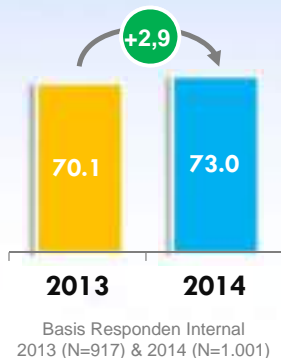
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Revitalisasi Taman Budaya tahun 2014 mengalami peningkatan indeks sebesar 1,1 poin dibanding 2013. Meskipun peningkatan indeks terjadi secara rata-rata di setiap provinsi, namun, wilayah yang mengalami penurunan indeks terjadi pada wilayah yang menjadi pusat-pusat kebudayaan, seperti Provinsi Bali dan DI Yogyakarta. Provinsi Bali dan DI Yogyakarta dinilai memiliki kebijakan yang akomodatif untuk pengembangan ekonomi kreatif berbasis kebudayaan. Sehingga dua wilayah tersebut memerlukan perhatian terhadap fasilitasi layanan bagi komunitas budaya untuk dapat berkembang dan berkreasi.



5. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SOSIAL ALAT KESENIAN DI SEKOLAH

INTERNAL



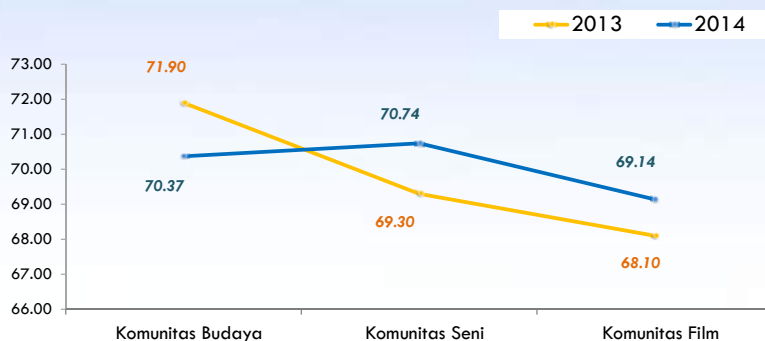
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap parameter Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah pada tahun 2014 mengalami peningkatan indeks sebesar 2,9 poin dibanding 2013. Layanan ini dianggap penting bagi fasilitasi kegiatan kesenian dan budaya di sekolah..



6. ANALISA PER PARAMETER

FASILITASI KEGIATAN BUDAYA

INTERNAL



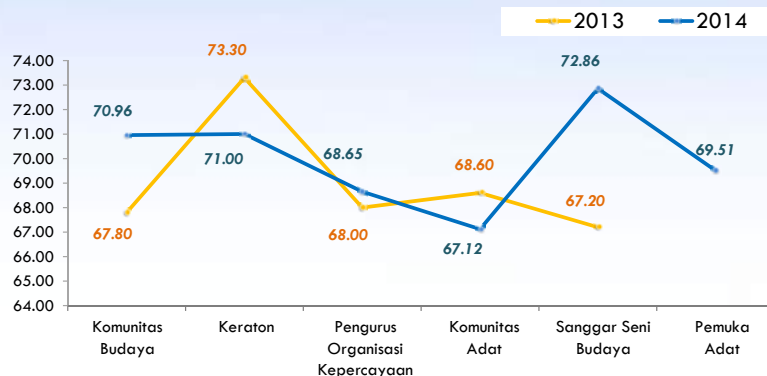
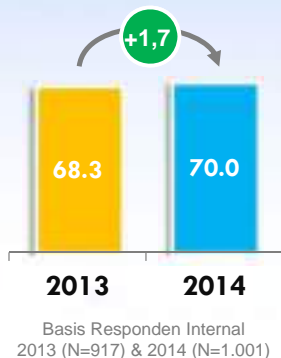
Hasil survei untuk pemangku kepentingan internal pada parameter Fasilitasi Kegiatan Budaya mengalami peningkatan indeks sebesar 0,3 poin dibandingkan tahun 2013. Layanan ini ditanyakan pada tiga kelompok responden, yaitu komunitas budaya, komunitas seni dan komunitas film. Penurunan terjadi pada kelompok responden komunitas budaya sebesar 1,53 poin, sementara peningkatan indeks ditemukan pada kelompok responden komunitas seni sebesar 1,44 poin dan komunitas film sebesar 1,04 poin. Penilaian rendah yang diberikan oleh komunitas budaya bisa jadi disebabkan oleh heterogenitas komunitas tersebut (tidak terorganisir) dibandingkan komunitas seni dan film (terorganisir).



7. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SOSIAL KOMUNITAS BUDAYA

INTERNAL



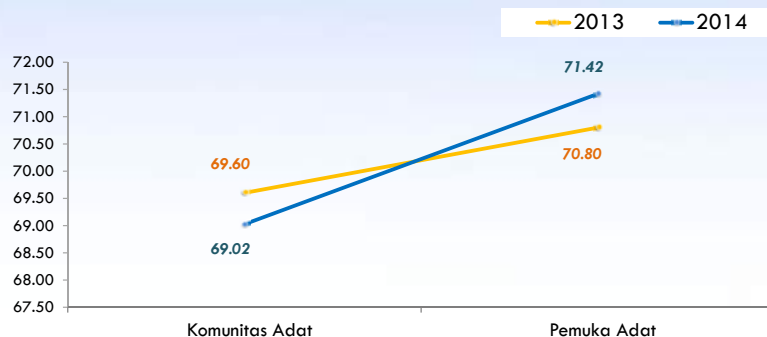
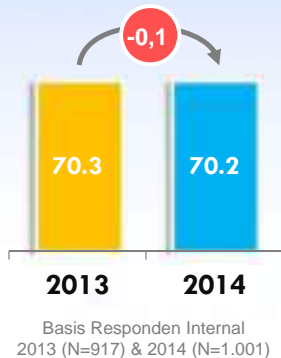
Secara keseluruhan, perbandingan antara hasil survei 2013 dengan 2014 untuk parameter Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya, yaitu peningkatan kepuasan indeks sebesar 1,7 poin pada pemangku kepentingan internal.



8. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI DESA ADAT

INTERNAL



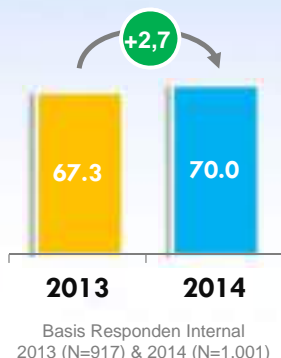
Hasil survei untuk pemangku kepentingan internal pada parameter Revitalisasi Desa Adat mengalami penurunan indeks sebesar 0,1 poin. Penurunan nilai terjadi pada kelompok responden komunitas adat sebesar 0,58, sedangkan peningkatan indeks kepuasan terjadi pada kelompok responden pemuka adat sebesar 0,62 poin.



9. ANALISA PER PARAMETER

PERSEMAIAN NILAI BUDAYA (NONTON BARENG FILM BERKARAKTER)

INTERNAL



Merujuk pada perbandingan survei antara tahun 2013 dan 2014, secara umum hasil survei untuk pemangku kepentingan internal pada parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) mengalami peningkatan sebesar 2,7 poin. Kelompok responden yang ditanyakan pada layanan ini, adalah Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA. Peningkatan signifikan ini disebabkan layanan nonton bareng (Nobar) diapresiasi dengan baik oleh responden di setiap wilayah provinsi.



10. ANALISA PER PARAMETER

KEMAH BUDAYA (PRAMUKA) DAN KEMAH PERBATASAN

INTERNAL



Hasil survei untuk pemangku kepentingan internal pada parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan memberikan penilaian kepuasan sebesar 71,1. Layanan kemah budaya diapresiasi oleh responden karena adanya kebutuhan responden akan aktifitas pembelajaran sejarah dan kebudayaan yang lebih tematik dibandingkan pembelajaran sistem konvensional di dalam ruang kelas.



11. ANALISA PER PARAMETER

LAWATAN SEJARAH

INTERNAL



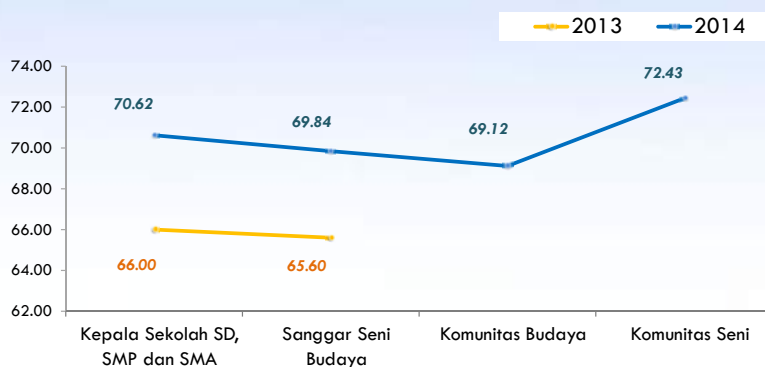
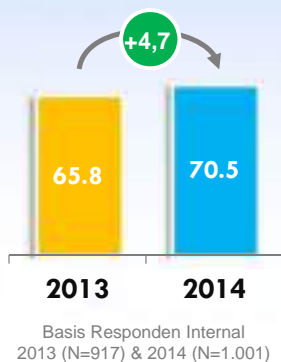
Secara umum, pemangku kepentingan internal pada parameter Lawatan Sejarah memberikan penilaian kepuasan sebesar 73,5. Lawatan sejarah dinilai bermuatan positif bagi peserta didik untuk mengembangkan nilai-nilai patriotisme yang bersinergi dengan mata pelajaran, seperti kewarganegaraan, sejarah, ilmu sosial dan budaya.



12. ANALISA PER PARAMETER

FASILITASI KEGIATAN BUDAYA DI LUAR NEGERI

INTERNAL



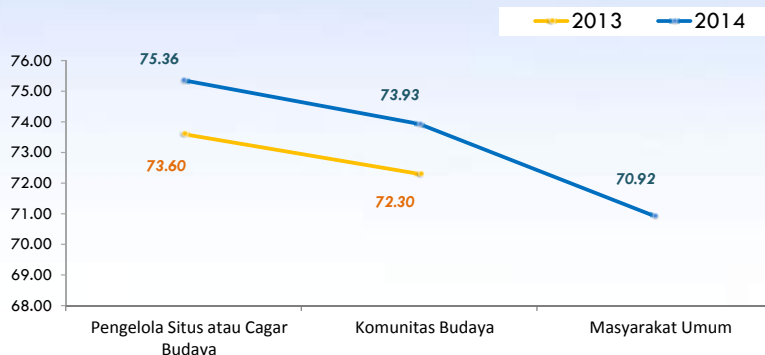
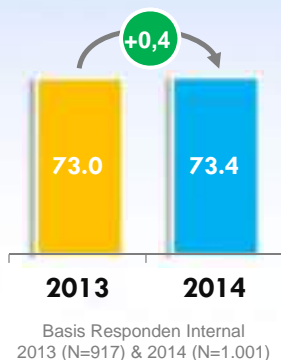
Secara umum, pemangku kepentingan internal pada parameter Fasilitasi Kegiatan Budaya di Luar Negeri memberikan penilaian kepuasan sebesar 4,7 poin dibandingkan survei tahun 2013. Terdapat empat kelompok responden yang ditanyakan tentang kinerja layanan ini, yaitu kepala sekolah, sanggar seni budaya, komunitas budaya, dan komunitas seni. Kelompok responden yang memberikan penilaian kepuasan tinggi, yaitu kepala sekolah (4,62 poin).



13. ANALISA PER PARAMETER

WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN

INTERNAL



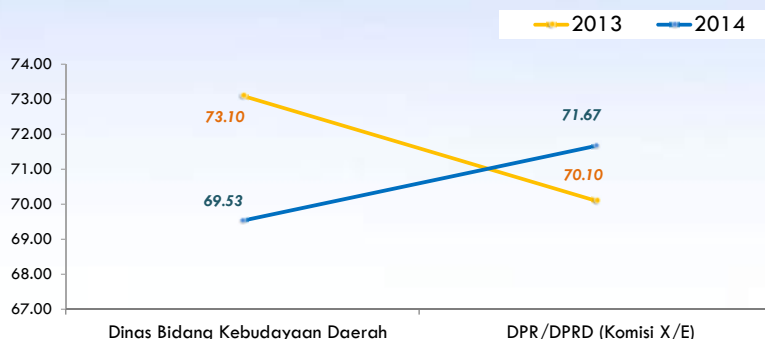
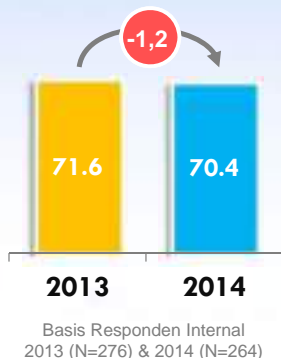
Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal pada parameter Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan pada survei 2014 mengalami kenaikan indeks sebesar 0,4 dibandingkan survei tahun 2013. Kelompok responden pengelola situs atau cagar budaya mengalami peningkatan indeks sebesar 1,76 poin lebih tinggi dibanding kelompok responden komunitas budaya yang mengalami peningkatan indeks sebesar 1,63 poin. Sebagai program kerja utama Kemendikbud, pelestarian dan perlindungan maupun pencatatan warisan budaya diapresiasi oleh pemangku kepentingan internal.



1. ANALISA PER PARAMETER

ANGGARAN KEBUDAYAAN

EKSTERNAL



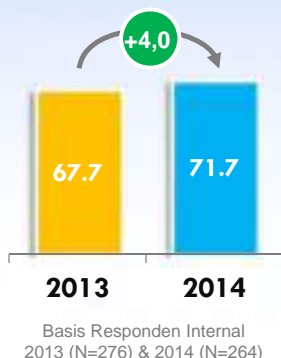
Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Anggaran Kebudayaan pada survei 2014 mengalami penurunan sebesar 1,2 dibandingkan survei tahun sebelumnya. Meskipun penilaian responden Dinas Kebudayaan Daerah mengalami peningkatan indeks sebesar 3,57 poin, namun penurunan penilaian terjadi pada responden DPR/DPRD (Komisi X/E) sebesar 1,57 poin. Penilaian tinggi pada kelompok responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah diasumsikan karena kelompok responden ini memahami alur bisnis (prosedur dan mekanisme) layanan Anggaran Kebudayaan.



2. ANALISA PER PARAMETER

PENINGKATAN KAPASITAS WARTAWAN BUDAYA

EKSTERNAL



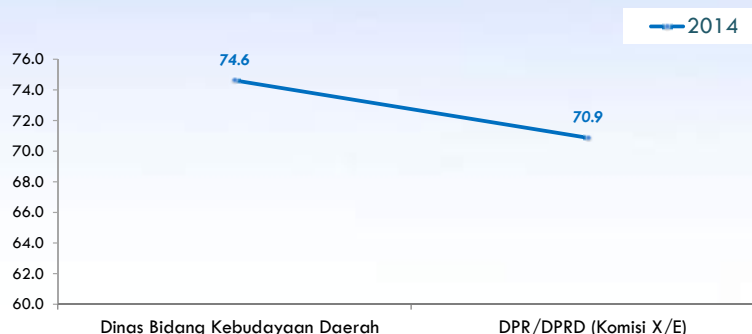
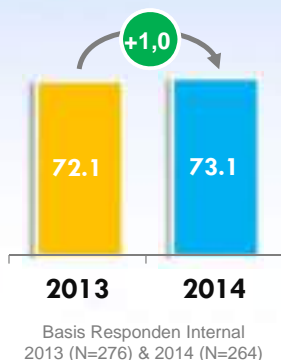
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 4,0 poin dibandingkan tahun 2013. Pengambilan data survei ini dilakukan pada bulan September 2014, selang empat bulan setelah kegiatan “Temu Redaktur Wartawan Kebudayaan (TRK)” yang dihadiri oleh redaktur budaya dari 34 provinsi. Kegiatan tahunan ini mendiskusikan peran dan posisi media selaku penggerak dan pengawal pertumbuhan kebudayaan lokal.



3. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI CAGAR BUDAYA & PERMUSEUMAN

EKSTERNAL



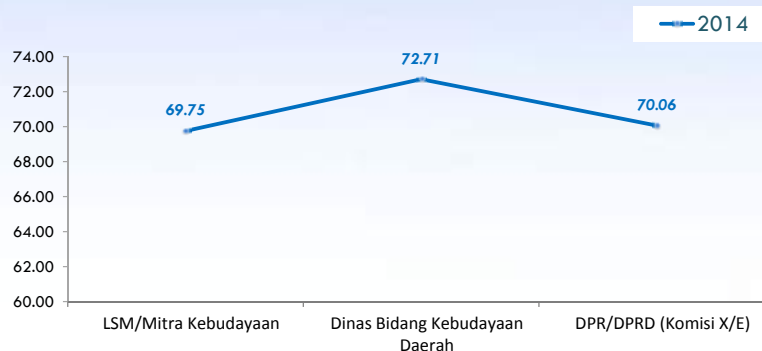
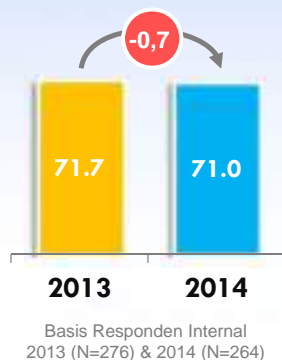
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman tahun 2014 mengalami penurunan indeks sebesar 0,7 poin dibandingkan survei tahun 2013. Parameter ini ditanyakan pada kelompok responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah yang memberikan indeks 74,6 dan DPR/DPRD (Komisi X/E) dengan indeks 70,9. Program Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman terangkum di dalamnya kegiatan pembuatan peraturan perundangan cagar budaya dan data cagar budaya, pengadaan sumber daya manusia pelestari cagar budaya, dan sistem koordinasi di antara pengelola cagar budaya. Rangkaian program tersebut telah dijalankan Kemendikbud di sebagian besar wilayah di Indonesia, sehingga mendapatkan penilaian sangat memuaskan bagi para pemangku kepentingan eksternal.



4. ANALISA PER PARAMETER

PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL



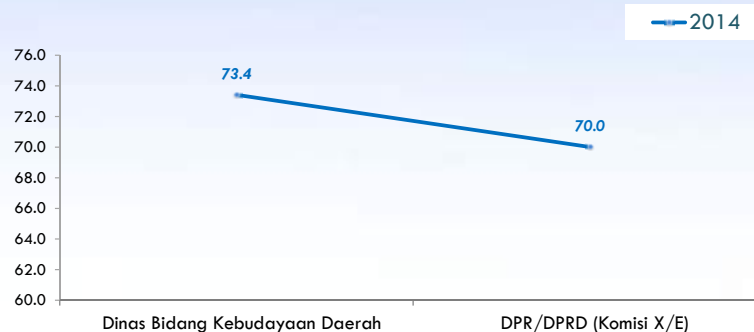
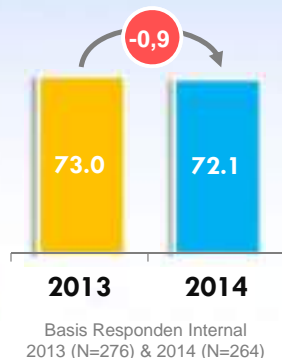
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Pemeliharaan Cagar Budaya pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 0,7 poin dibanding survei tahun lalu. Penilaian kepuasan dilakukan oleh kelompok responden LSM/Mitra Kebudayaan dengan indeks 69,75 poin, responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah 72,71 poin dan DPR/DPRD (Komisi X/E) 70,06 poin. Turunnya indeks kepuasan terhadap layanan pemeliharaan cagar budaya oleh LSM/Mitra Kebudayaan dipahami sebagai bagian dari proses pembenahan layanan ini untuk tahun 2014.



5. ANALISA PER PARAMETER

REGISTRASI CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL



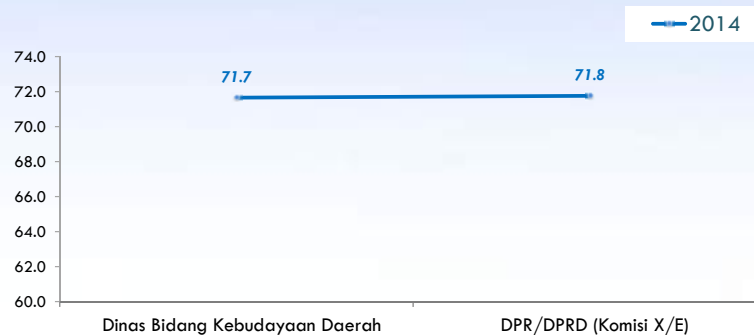
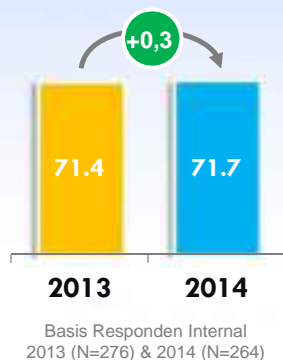
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Registrasi Cagar Budaya pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 0,9 poin dibanding survei tahun 2013. Penurunan ini disumbangkan melalui penilaian dua kelompok responden yaitu, Dinas Bidang Kebudayaan Daerah dan DPR/DPRD (Komisi X/E), masing-masing memberikan penilaian indeks sebesar 73,4 dan 70,00. Undang-Undang Cagar Budaya menyebutkan bahwa kegiatan register nasional cagar budaya melibatkan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Untuk itu, menjadi menarik ketika terjadi penurunan indeks kepuasan pada Dinas Bidang Kebudayaan Daerah.



6. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI TAMAN BUDAYA

EKSTERNAL



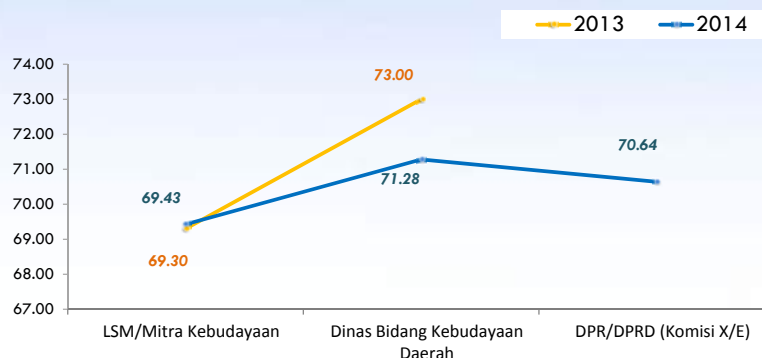
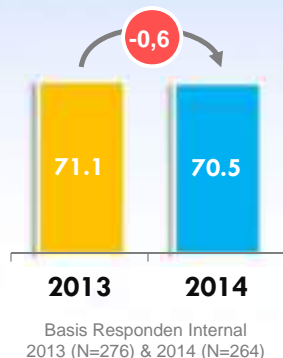
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter Revitalisasi Taman Budaya pada survei tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 0,3 poin dibanding survei tahun 2013. Terdapat dua kelompok responden yang ditanyakan pada survei 2014, yaitu Dinas Bidang Kebudayaan Daerah dan DPR/DPRD (Komisi X/E), masing-masing memberikan penilaian indeks sebesar 71,4 dan 71,8. Program Revitalisasi Taman Budaya sejauh ini dinilai positif karena Kemendikbud telah memenuhi harapan responden terhadap upaya revitaliasi taman budaya.



7. ANALISA PER PARAMETER

BANTUAN SOSIAL KOMUNITAS BUDAYA

EKSTERNAL



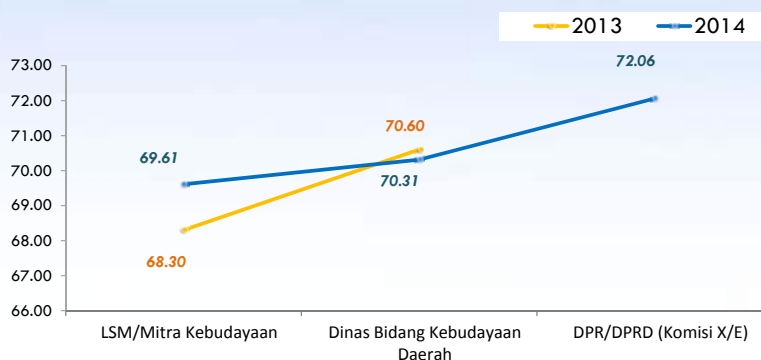
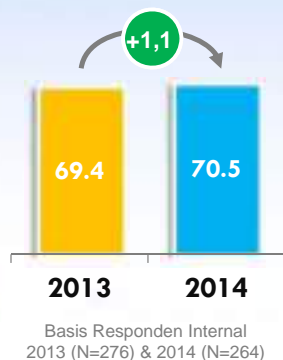
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya mengalami penurunan indeks sebesar 0,6 dibandingkan survei tahun 2013. Indeks kepuasan kelompok responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah mengalami penurunan sebesar 1,72 poin, sementara penilaian LSM/Mitra Kebudayaan mengalami kenaikan sebesar 1,13 poin dibandingkan survei tahun 2013.



8. ANALISA PER PARAMETER

REVITALISASI DESA ADAT

EKSTERNAL



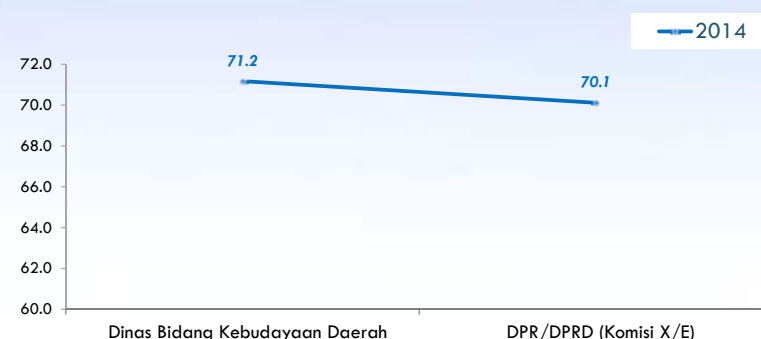
Data survei menunjukkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Revitalisasi Desa Adat mengalami kenaikan sebesar 1,1 poin dibandingkan survei tahun 2013. Penilaian positif diberikan oleh pemangku kepentingan LSM/Mitra Kebudayaan dan DPR/DPR (Komisi X/E). Sementara responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah menilai adanya permasalahan Bansos yang tidak transparan dalam proses pendistribusiannya.



9. ANALISA PER PARAMETER

PERSEMAIAN NILAI BUDAYA (NONTON BARENG FILM BERKARAKTER)

EKSTERNAL



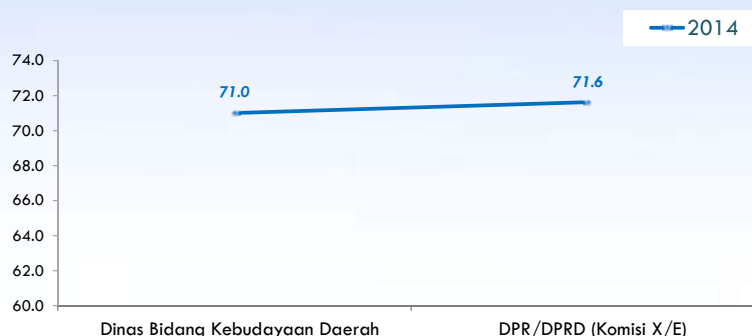
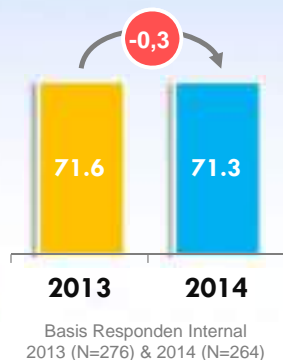
Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) mengalami kenaikan sebesar 0,9 poin dibandingkan survei tahun 2013. Kelompok responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah dan DPR/DPRD (Komisi X/E) memberikan penilaian sangat positif terhadap kegiatan Nobar. Penilaian positif ini diberikan secara konsisten oleh responden eksternal dan internal.



10. ANALISA PER PARAMETER

KEMAH BUDAYA (PRAMUKA) DAN KEMAH PERBATASAN

EKSTERNAL



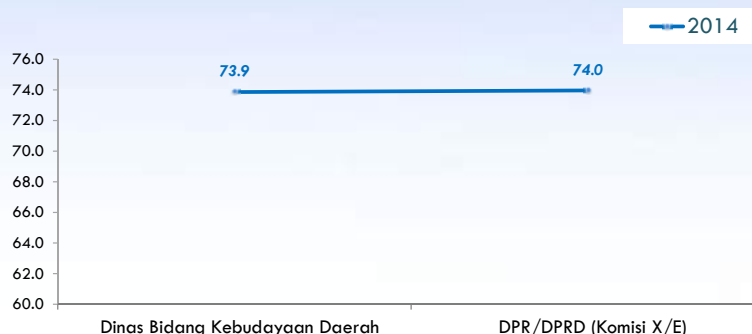
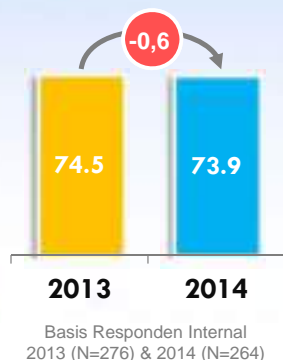
Data survei tahun 2014 memperlihatkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan mengalami penurunan sebesar 0,3 poin dibandingkan survei 2013. Penurunan indeks kepuasan disumbangkan melalui kelompok responden Dinas Bidang Kebudayaan Daerah dan DPR/DPRD (Komisi X/E).



11. ANALISA PER PARAMETER

LAWATAN SEJARAH

EKSTERNAL



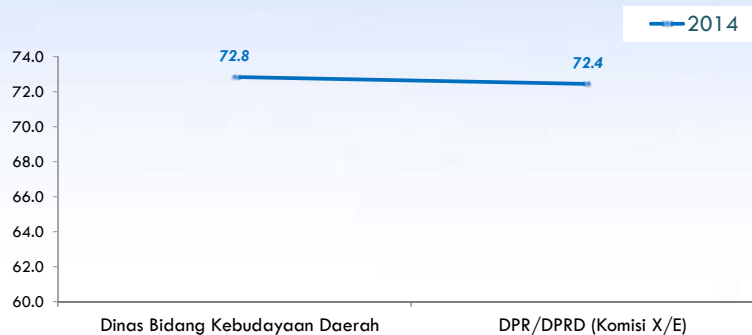
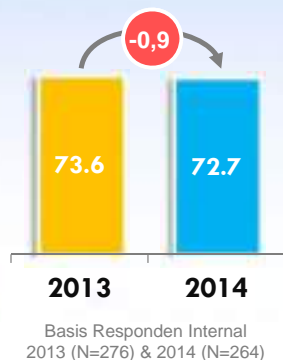
Data survei tahun 2014 memperlihatkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Lawatan Sejarah mengalami penurunan sebesar 0,6 poin dibandingkan survei tahun 2013. Diperlukan komunikasi yang efektif pada pemangku kepentingan eksternal tentang pentingnya internalisasi nilai-nilai sejarah bagi peserta didik dasar dan menengah melalui layanan Lawatan Sejarah.



12. ANALISA PER PARAMETER

PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL

EKSTERNAL



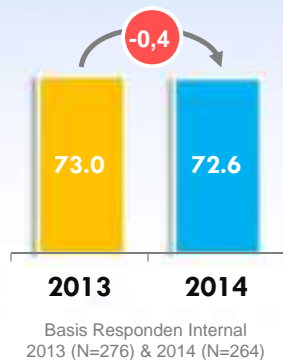
Hasil survei tahun 2014 memperlihatkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional mengalami penurunan sebesar 0,9 poin dibandingkan survei tahun 2013.



13. ANALISA PER PARAMETER

WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DAN DINOMINASIKAN

EKSTERNAL



Hasil survei tahun 2014 memperlihatkan, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal pada parameter Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan mengalami penurunan sebesar 0,4 poin dibandingkan survei tahun 2013. Penurunan indeks kepuasan disumbangkan melalui rendahnya penilaian ketiga pemangku kepentingan eksternal, yaitu LSM/Mitra Kebudayaan, Dinas Bidang Kebudayaan Daerah, DPR/DPRD (Komisi X/E).



KEKUATAN PENGARUH PARAMETER TERHADAP KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN - KEBUDAYAAN

PARAMETER	KORELASI
Anggaran Kebudayaan	0.69
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dan Didominasi	0.63
Pemeliharaan Cagar Budaya	0.63
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	0.59
Revitalisasi Cagar Budaya Dan Permuseuman	0.58
Revitalisasi Desa Adat	0.55
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri	0.55
Registrasi Cagar Budaya	0.55
Lawatan Sejarah	0.51
Bantuan Sosias (Bansos) Komunitas Budaya	0.44
Kemah Budaya (Pramuka) Dan Kemah Perbatasan	0.41
Revitalisasi Taman Budaya	0.40
Fasilitasi Kegiatan Budaya	0.39
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya	0.33
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah	0.27
Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter)	0.22



Semakin tinggi tingkat korelasi, maka semakin potensial parameter tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan

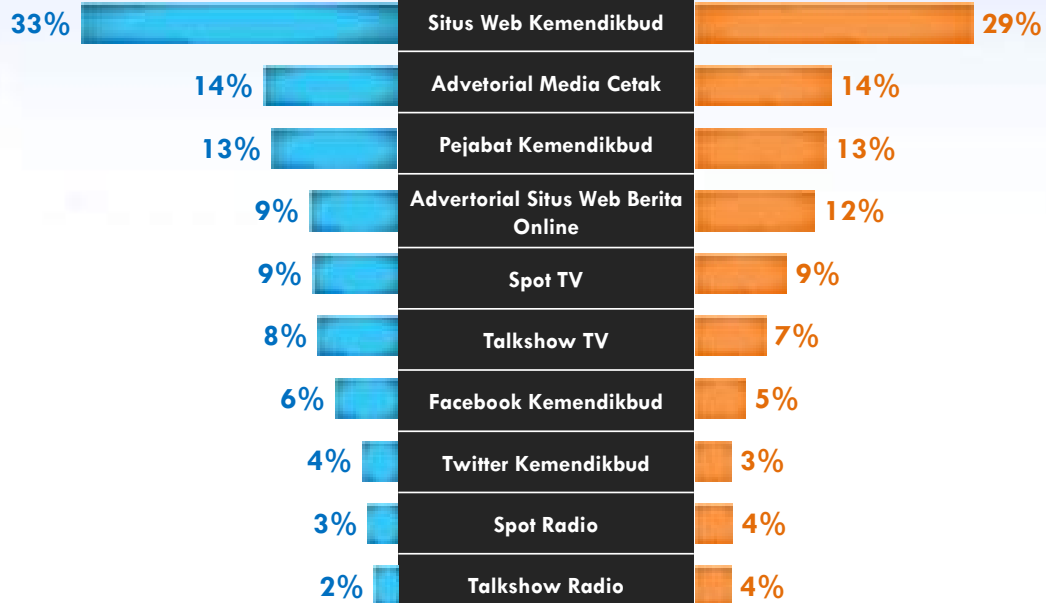




EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA UNTUK LAYANAN PENDIDIKAN KEMENDIKBUD

INTERNAL

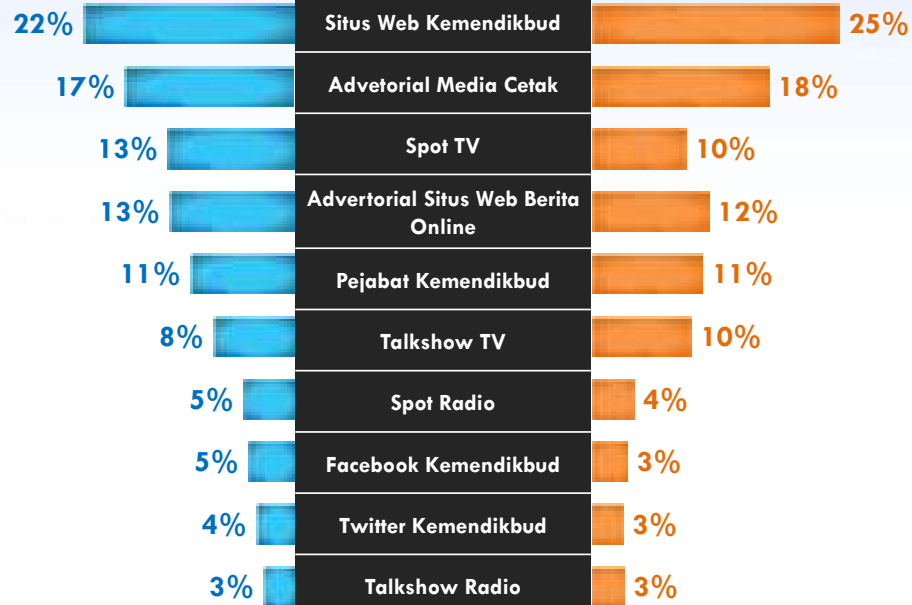
EKSTERNAL



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA UNTUK LAYANAN KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD

INTERNAL

EKSTERNAL





**SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
KEMENDIKBUD 2014**

KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Kesimpulan



KESIMPULAN UMUM

1. Hasil “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2014” menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan dan Kebudayaan berada pada kategori sangat puas.
2. Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal di semua provinsi berada pada kategori sangat puas. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal bidang Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud di sebagian besar provinsi pada tahun 2014 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2013.
3. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,6-2,0 poin dibanding 2013, sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,5-2,5 poin dibanding 2012. Untuk indeks kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Kebudayaan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,1-1,6 poin dibanding 2013, sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,1 poin dibanding 2012.
4. Berdasarkan perbandingan preferensi analisis Kepentingan–Kinerja (Importance Performance Analysis, IPA) pemangku kepentingan internal dan eksternal bidang Pendidikan, parameter-parameter yang dianggap penting namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama), yaitu Sarana dan Prasarana Pendidikan, Peningkatan Kapasitas PTK, Buku Teks, BSM, dan Sistem Kepangkatan. Kemendikbud perlu meningkatkan kinerja layanan parameter-parameter ini.



KESIMPULAN UMUM

5. Berdasarkan perbandingan preferensi IPA pemangku kepentingan internal dan eksternal bidang Kebudayaan, parameter-parameter yang dianggap penting namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama), yaitu Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman, Revitalisasi Taman Budaya, dan Lawatan Sejarah. Kemendikbud perlu meningkatkan kinerja layanan parameter-parameter ini.
6. Tingkat pencapaian harapan (% P/E, dimana P Kinerja dan E Harapan) pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Pendidikan yang terendah, adalah pada parameter Buku Teks dan Sarana dan Prasarana Pendidikan. Sedangkan tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal terhadap layanan Kebudayaan yang terendah, adalah pada parameter Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah, dan eksternal adalah parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter).
7. Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan dan Kebudayaan yang tinggi terjadi bila layanan yang diterima dalam bentuk fisik, seperti sarana dan prasarana, bantuan tunai atau barang; dan indeks kepuasan rendah terjadi saat jenis layanan yang diterima dalam wujud non fisik, seperti kegiatan konsultasi, pelatihan dan inventarisasi.
8. Kepuasan tinggi pada indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan dan Kebudayaan terjadi bila layanan yang diterima dalam bentuk sarana dan prasarana; dan kepuasan rendah terjadi saat jenis layanan yang diterima dalam wujud non fisik.
9. Pemangku kepentingan internal dan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 19 layanan Pendidikan dan 16 layanan Kebudayaan.

3



KESIMPULAN PENDIDIKAN

1. Hasil survei tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Pendidikan Kemendikbud berada pada kategori sangat puas. Dibandingkan dengan survei tahun 2013, terjadi peningkatan indeks kepuasan sebesar 0,6 poin.
2. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 22 provinsi dan eksternal terjadi di 20 provinsi. Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 11 provinsi dan eksternal terjadi di 12 provinsi. Kenaikan terbesar indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di Provinsi Maluku (naik 7,3 poin) dan Nusa Tenggara Timur (naik 6 poin); dan eksternal terjadi di Provinsi Aceh (naik 12 poin) dan DKI Jakarta (naik 9,5 poin). Penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal; dan eksternal terbesar terjadi di Provinsi Kalimantan Timur (turun 6-7 poin) dan Sumatera Utara (turun 3-5 poin).
3. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap layanan Pendidikan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 0,6 poin dibanding 2013, sementara pada tahun 2013 terjadi peningkatan 0,5 poin dibanding 2012. Semua parameter naik berkisar 1,0 poin, kecuali Kurikulum 2013 turun 0,7 poin dan Pendidikan Menengah Universal (PMU) turun 0,5 poin. Sedangkan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terhadap parameter pendidikan meningkat sebesar 2,0 poin dibanding 2013, sementara pada 2013 terjadi peningkatan 4,5 poin dibanding 2012. Pada 2014, indeks kepuasan semua parameter naik berkisar 2,0 poin.



KESIMPULAN PENDIDIKAN

4. Pada kurun tiga tahun terakhir, terdapat indikasi bahwa pemangku kepentingan pengelola satuan pendidikan lebih memiliki perspektif positif yang konsisten terhadap layanan pendidikan dibanding pemangku kepentingan internal lainnya.
5. Persamaan parameter-parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama) meliputi empat parameter, yaitu Buku Teks, Sarana dan Prasarana Pendidikan, Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan, dan Bantuann Siswa Miskin. Parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal dan kinerjanya baik (Kuadran II, Pertahankan Prestasi) meliputi satu parameter, yaitu Dana Bantuan Operasional Sekolah. Parameter-parameter yang kurang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal dan kinerjanya kurang baik (Kuadran III, Prioritas Rendah), meliputi Pendidikan Menengah Universal dan Reformasi Birokrasi Kemendikbud, sedangkan bagi pemangku kepentingan eksternal, adalah Sertifikasi Pendidik. Parameter-parameter yang indeks kepentingannya rendah bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal tapi justru kinerjanya dinilai tinggi (Kuadran IV, Kinerja Berlebihan), adalah Evaluasi Pendidikan dan Ujian Nasional.
6. Tingkat kepuasan pemangku kepentingan memiliki korelasi paling besar dengan kinerja pada tiga layanan Pendidikan, yaitu: Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, Pengelolaan Lembaga Pendidikan, dan Kurikulum 2013. Perbaikan kinerja pada ketiga layanan tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud bidang Pendidikan



KESIMPULAN PENDIDIKAN

7. Masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh para responden internal dan eksternal adalah masalah kecukupan jumlah sekolah, kondisi bangunan sekolah, keterbatasan alat bantu mengajar, keterbatasan laboratorium praktek/komputer/jaringan internet, kekurangan fasilitas kamar mandi/toilet siswa laki-laki dan perempuan, kekurangan lapangan olah raga/bermain/upacara, dan belum tersedia tempat ibadah. Keluhan lainnya adalah Kurikulum 2013 yang belum sepenuhnya bisa terlaksana dengan baik karena adanya keterlambatan buku teks, belum ada pelatihan bagi guru, dan mutu pendidik belum sesuai kualifikasi.
8. Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal dan eksternal terendah, adalah parameter Buku Teks (nilai 79%) dan Sarana dan Prasarana Pendidikan (nilai 79%-80%).
9. Pemangku kepentingan internal dan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 19 layanan Pendidikan. Layanan Pendidikan Kemendikbud yang paling direkomendasikan pemangku kepentingan internal dan eksternal adalah Sarana dan Prasarana Pendidikan. Sementara indeks rekomendasi yang paling rendah bagi pemangku kepentingan internal, adalah parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud, dan bagi pemangku kepentingan eksternal, adalah parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah.



KESIMPULAN KEBUDAYAAN

1. Hasil survei tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Kebudayaan Kemendikbud berada pada kategori sangat puas. Dibandingkan dengan survei tahun 2013, terjadi peningkatan indeks kepuasan sebesar 1,6 poin.
2. Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 23 provinsi, dan eksternal terjadi di 20 provinsi. Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di 10 provinsi dan eksternal terjadi di 13 provinsi. Kenaikan terbesar indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terjadi di lima provinsi, dua provinsi di antaranya, adalah Provinsi Bali (naik 16,9 poin) dan Kalimantan Selatan (naik 14,1 poin); dan eksternal terjadi di empat provinsi, dua di antaranya, adalah Provinsi DI Yogyakarta (naik 10,9 poin) dan Sulawesi Tengah (naik 10,4 poin). Sedangkan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terbesar terjadi di lima provinsi, dua provinsi di antaranya, adalah Provinsi Sulawesi Barat (turun 9,4 poin) dan Kalimantan Timur (turun 7,9 poin); dan penurunan indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal terbesar terjadi di empat provinsi, dua di antaranya adalah Provinsi Aceh (turun 14,2 poin) dan Sulawesi Barat (turun 11,7 poin).



KESIMPULAN KEBUDAYAAN

3. Indeks kepuasan pemangku kepentingan internal terhadap layanan Kebudayaan pada tahun 2014 mengalami peningkatan 1,6 poin dibanding 2013. Semua parameter naik berkisar 1,5 poin kecuali parameter Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri mengalami peningkatan 0,5 poin. Terdapat dua parameter yang mengalami penurunan indeks, yaitu parameter Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman turun 0,2 poin serta parameter Revitalisasi Desa Adat, turun 0,03 poin. Sementara itu, indeks kepuasan pemangku kepentingan eksternal semua parameter kebudayaan naik berkisar 0,1 poin kecuali parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Kebudayaan yang mengalami peningkatan kepuasan 0,4 poin.
4. Tingkat kepuasan pemangku kepentingan eksternal secara konsisten selalu berada di atas tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal. Hal ini menunjukkan bahwa pemangku kepentingan eksternal sebagai pihak yang tidak terlibat langsung dan tidak ikut serta dalam program dan kebijakan Kemendikbud namun ikut serta mempengaruhi suatu program atau kebijakan Kemendikbud mengapresiasi dengan baik layanan Kebudayaan.



KESIMPULAN KEBUDAYAAN

5. Persamaan parameter-parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik (Kuadran I, Prioritas Utama) meliputi empat parameter, yaitu Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah, Revitalisasi Desa Adat, Bantuan Sosial Komunitas Budaya, dan Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri. Parameter yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal dan kinerjanya baik (Kuadran II, Pertahankan Prestasi) meliputi tiga parameter, yaitu Lawatan Sejarah, Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman dan Revitalisasi Taman Budaya. Satu parameter yang kurang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal dan kinerjanya kurang baik (Kuadran III, Prioritas Rendah), meliputi Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan. Satu parameter yang indeks kepentingannya rendah bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal tapi justru kinerjanya dinilai tinggi (Kuadran IV, Kinerja Berlebihan), adalah Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter).



KESIMPULAN KEBUDAYAAN

6. Analisis Kepentingan–Kinerja (Importance Performance Analysis) pada Kuadran I, II, III, dan IV menyatakan bahwa permasalahan layanan Kebudayaan, yaitu: pertama, layanan Kebudayaan dinilai dengan kepuasan tinggi ketika rumusan kebijakan dan implementasi program kebijakan berwujud pada usulan layanan berbentuk penyediaan dan peningkatan sarana dan prasarana layanan serta penyediaan pendanaan untuk meningkatkan layanan. Perwujudan dua bentuk layanan ini berupa fasilitas berupa bantuan tunai (cash payment) dan barang (benefit in kind). Kedua, layanan kebudayaan dinilai dengan kepuasan rendah ketika rumusan kebijakan dan program berwujud pada kegiatan layanan berupa penyediaan sumber daya manusia (SDM) kebudayaan berkualitas dan penyediaan peningkatan sistem, data, informasi, standar mutu layanan kebudayaan. Ketiga, tinggi dan rendahnya penilaian terhadap kepuasan kinerja Kemendikbud berkonsekuensi pada jenis kedua jenis layanan tersebut.
7. Tingkat kepuasan pemangku kepentingan memiliki korelasi paling besar dengan kinerja pada tiga layanan Kebudayaan, yaitu: Anggaran Kebudayaan, Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Perbaikan kinerja pada ketiga layanan tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud bidang Kebudayaan.



KESIMPULAN KEBUDAYAAN

8. Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal yang terendah, adalah parameter Bantuan Sosial Alat kesenian di Sekolah (nilai 71%), dan eksternal adalah parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) (nilai 76%).
9. Pemangku kepentingan internal dan eksternal bersedia untuk memberikan rekomendasi secara positif pada orang lain yang dianggap penting, berkaitan dengan 16 layanan Kebudayaan. Layanan Kebudayaan Kemendikbud yang paling direkomendasikan pemangku kepentingan internal dan eksternal adalah Bantuan Sosial Alat Kesenian di Sekolah. Sementara indeks rekomendasi yang paling rendah bagi pemangku kepentingan internal, adalah parameter Revitalisasi Desa Adat, dan bagi pemangku kepentingan eksternal, adalah parameter Registrasi Cagar Budaya.



KESIMPULAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA

1. Media untuk layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud yang paling efektif bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal, adalah situs web Kemendikbud. Sedangkan media yang kurang efektif bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud, adalah talkshow di radio dan twitter.



REKOMENDASI UMUM

1. Hasil survei ini dapat dimanfaatkan untuk membuat rancangan strategis bagi layanan dan komunikasi bidang Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud.

REKOMENDASI PENDIDIKAN

1. Perlu segera meningkatkan kinerja layanan dan komunikasi terhadap parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan dan Buku Teks mengingat dua parameter tersebut menjadi penyebab utama tidak maksimalnya kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal terhadap layanan Pendidikan di seluruh provinsi pada tahun 2014.
2. Parameter-parameter yang secara konsisten dianggap penting namun kinerjanya kurang baik pada survei tahun 2013 sampai 2014 harus menjadi agenda utama perbaikan kinerja, yaitu parameter Buku Teks, Dana Penelitian dan Sistem Kepangkatan.



REKOMENDASI PENDIDIKAN

3. Perlu segera meningkatkan layanan dan komunikasi pada empat parameter yang dinilai tidak baik tingkat kepuasannya oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal, yaitu layanan Sarana dan Prasarana Pendidikan, Reformasi Birokrasi Kemendikbud, Sertifikasi Pendidik, dan Ujian Nasional. Terhadap rendahnya tingkat kepuasan parameter Sarana dan Prasarana Pendidikan, harus diambil tindakan segera untuk memperbaikinya mengingat target pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan sangat tergantung pada parameter tersebut. Sementara parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud harus segera diperbaiki mengingat adanya tuntutan pemangku kepentingan terhadap pemerintahan yang bersih serta tata kelola yang efektif dan efisien.
4. Untuk meningkatkan kesediaan pemangku kepentingan internal merekomendasikan secara positif pada orang lain yang dianggap penting, perlu dilakukan peningkatan layanan Pendidikan, khususnya pada parameter Reformasi Birokrasi, Dana Penelitian, Sertifikasi Pendidik, Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, Tunjangan Profesi, dan Buku Teks. Sedangkan bagi pemangku kepentingan eksternal, perlu dilakukan peningkatan layanan Pendidikan, khususnya pada parameter Dana Bantuan Operasional Sekolah, Anggaran Pendidikan Nasional, Kurikulum 2013, Ujian Nasional, Standarisasi/AKreditas Lembaga Pendidikan, Bantuan Siswa Miskin, Sistem Kepangkatan, dan Buku Teks.



REKOMENDASI KEBUDAYAAN

1. Perlu segera meningkatkan kinerja layanan dan komunikasi terhadap dua parameter layanan Kebudayaan yang dinilai tidak baik tingkat kepuasannya oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal, yaitu Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) dan Anggaran Kebudayaan.
2. Untuk meningkatkan kesediaan pemangku kepentingan internal dan eksternal merekomendasikan secara positif pada orang lain yang dianggap penting, perlu dilakukan peningkatan layanan Kebudayaan, khususnya pada parameter Persemaian Nilai Budaya (Nonton Bareng Film Berkarakter) dan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan dan Dinominasikan.



REKOMENDASI EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA

1. Perlu meningkatkan kualitas isi situs web Kemendikbud, terutama unduh buku teks dan berbagai peraturan perundangan terkait layanan Pendidikan dan Kebudayaan. Situs web Kemendikbud perlu diperbaharui secara reguler dengan data yang akurat dan informasi terkini sesuai kebutuhan pemangku kepentingan.
2. Kebutuhan utama pemangku kepentingan mengakses situs web Kemendikbud adalah mengunduh buku teks, maka situs web Kemendikbud harus selalu dalam kondisi mudah dan cepat diakses untuk mempermudah proses mengunduh buku-buku teks.
3. Perlu dibuat strategi hubungan dengan media (media relations) untuk publikasi dan penyebaran informasi program/kegiatan Pendidikan dan Kebudayaan.
4. Perlu dibangun dan dibina hubungan dengan para blogger untuk memperkuat dan memperkaya substansi situs web Kemendikbud, serta menyebarkan informasi lebih luas pada pemangku kepentingan spesifik tentang layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud.
5. Perlu dibuat strategi dalam pemanfaatan media sosial dengan mengkreasikan isu-isu yang tematik untuk mendapatkan respon dari para netizen terkait layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud.
6. Perlu memanfaatkan media lokal dan media komunitas secara optimum dan berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan/Kebudayaan di daerah untuk menyampaikan kebijakan/program/kegiatan/layanan Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud pada masyarakat lokal.



**PUSAT INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**