

PUSAT INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



# Ringkasan Eksekutif

**Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud  
(Stakeholders Satisfaction Survey) 2013**





## RINGKASAN EKSEKUTIF

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) sebagai lembaga pelayanan publik yang menyediakan jasa layanan bidang pendidikan dan kebudayaan dituntut untuk terlibat langsung dalam memenuhi kebutuhan pemangku kepentingannya. Kemdikbud berupaya untuk terus meningkatkan kinerja program dan kebijakan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Salah satunya adalah dengan peningkatan layanan prima (*service excellent*) dan layanan yang berorientasi kepada pemangku kepentingan. Peningkatan kinerja layanan Kementerian dituangkan dalam Rencana Strategis (Renstra) Kemdiknas (sebelum Kemdikbud) tahun 2010–2014 yang sudah dilengkapi dengan unsur kebudayaan. Guna mendapatkan evaluasi kepuasan dari pemangku kepentingan Kemdikbud terhadap program dan kebijakan yang sudah dijalankan, Kemdikbud melaksanakan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud (*Stakeholders Satisfaction Survey*) Tahun 2013”, yang merupakan kegiatan lanjutan survei tahun 2012.

Berdasarkan keterlibatan dalam program dan kebijakan Kemdikbud, pemangku kepentingan (*stakeholder*) internal Kemdikbud, adalah individu, kelompok, atau organisasi yang terlibat dan ikut serta dalam program dan kebijakan Kemdikbud. Pemangku kepentingan utama bidang pendidikan terdiri dari: 1) peserta didik pada satuan pendidikan formal (Pendidikan Anak Usia Dini-PAUD, Sekolah Dasar-SD, Sekolah Menengah Pertama-SMP, Sekolah Menengah Atas-SMA, dan Perguruan Tinggi-PT), serta non-formal dan informal (NI); 2) tenaga pendidik dan kependidikan; dan 3) manajemen/pengelola satuan pendidikan (PAUDNI, SD, SMP, SMA, PT). Sedangkan pemangku kepentingan eksternal Kemdikbud, adalah individu, kelompok, atau organisasi yang tidak terlibat langsung dan tidak ikut serta dalam program dan kebijakan Kemdikbud, namun ikut serta mempengaruhi kebijakan Kemdikbud. Pemangku kepentingan eksternal untuk bidang pendidikan terdiri dari: 1) lembaga legislatif (Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)/Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)); 2) Dinas Pendidikan di daerah; 3) media massa; dan 4) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Mitra Pendidikan yang berpengaruh di bidang pendidikan.



Parameter layanan bidang pendidikan Kemdikbud yang diukur meliputi 19 parameter, yaitu: 1) Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas); 2) Kurikulum Pendidikan 2013; 3) Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK); 4) Standar Pengelolaan Lembaga Pendidikan; 5) Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan; 6) Biaya Pendidikan; 7) Anggaran Pendidikan Nasional; 8) Beasiswa; 9) Dana Bantuan Operasional Sekolah (Dana BOS); 10) Dana Penelitian; 11) Buku Teks; 12) Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan; 13) Ujian Kompetensi/Ujian Nasional (UN); 14) Sertifikasi Pendidik (Guru dan Dosen); 15) Tunjangan Profesi Guru (PNS dan Non PNS); 16) Reformasi Birokrasi Kemdikbud; 17) Sistem Kepangkatan; 18) Bantuan Siswa Miskin (BSM); dan 19) Pendidikan Menengah Universal (PMU).

Pemangku kepentingan internal Kemdikbud bidang kebudayaan meliputi: 1) Kepala Sekolah (SD, SMP dan SMA); 2) pengelola situs atau cagar budaya; 3) pengelola dan pelaku seni di Taman Budaya; 4) komunitas budaya; 5) komunitas seni; 6) komunitas film; 7) keraton; 8) pengurus organisasi kepercayaan; 9) komunitas adat; 10) sanggar seni dan budaya; 11) pemuka adat; dan 12) masyarakat umum. Sedangkan pemangku kepentingan eksternal Kemdikbud untuk bidang kebudayaan meliputi: 1) LSM/mitra kebudayaan; 2) media massa (wartawan bidang kebudayaan); 3) Dinas Bidang Kebudayaan di daerah; dan 4) DPR/DPD.

Parameter layanan bidang kebudayaan Kemdikbud yang diukur meliputi 16 parameter, yaitu: 1) Anggaran Kebudayaan; 2) Peningkatan Kapasitas Wartawan; 3) Revitalisasi Cagar Budaya; 4) Pemeliharaan Cagar Budaya; 5) Registrasi Cagar Budaya; 6) Revitalisasi Taman Budaya; 7) Bantuan Sosial (Bansos) Alat Kesenian di Sekolah; 8) Fasilitas Kegiatan Budaya; 9) Bansos Komunitas Budaya; 10) Revitalisasi Desa Adat; 11) Persemaian Nilai Budaya; 12) Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan; 13) Lawatan Sejarah; 14) Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional; 15) Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri; dan 16) Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan.

Faktor-faktor eksternal dan internal mempunyai peran penting dalam menganalisa kepuasan pemangku kepentingan, diantaranya adalah dukungan dari berbagai pihak, baik dari dalam maupun luar lingkup dimana pendidikan dan budaya itu berada dan berkembang. Masing masing pemangku kepentingan mempunyai peran sendiri-sendiri namun saling terkait.

Kegiatan "Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud (*Stakeholders Satisfaction Survey*) Tahun 2013", dilaksanakan di 33 provinsi dengan Jumlah total responden bidang pendidikan adalah 10.978 orang dan total responden bidang kebudayaan adalah 1.193 orang. Pengujian reliabilitas dan validitas data dilakukan terhadap data kuesioner dari Provinsi DKI Jakarta, yang merupakan tempat uji coba kuesioner untuk kegiatan survei Kemdikbud 2013. Berdasarkan



metode belah dua (*split-half*), nilai koefisien reliabilitas  $> 0.7$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner reliabel. Hasil uji coba menunjukkan status valid pada hampir semua parameter, dimana nilai  $t\text{-hitung} > p\text{-value}$ . Hanya satu parameter yang kurang valid, yaitu parameter Dana Penelitian. Hal ini mungkin disebabkan karena parameter Dana Penelitian hanya terdapat pada instrumen perguruan tinggi (data yang terpisah) sehingga karakteristiknya berbeda.

### **Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Internal dan Eksternal Berdasarkan Paramater Layanan Pendidikan Kemdikbud**

Secara umum, tingkat kepuasan *stakeholder* Kemdikbud internal dan eksternal bidang pendidikan mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun lalu. Pada tahun 2013, tingkat kepuasan *stakeholder* internal mencapai skor 73,5, sedangkan pada tahun 2012 mencapai skor 73,0. Kepuasan *stakeholder* internal naik sebesar 0,5 poin berasal dari peserta didik dan pengelola satuan pendidikan. Sementara itu, skor kepuasan *stakeholder* internal yang berasal dari pendidik dan tenaga kependidikan mencapai skor yang sama dengan tahun lalu, yakni 73.1.

Tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun lalu. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal pada tahun 2013 mencapai 70,6, sedangkan pada tahun 2012 mencapai 66,1. Kenaikan kepuasan *stakeholder* eksternal naik 4,5 poin dibandingkan dengan tahun lalu.

Indeks kepuasan *stakeholder* berdasarkan provinsi (**Tabel 1**) mengindikasikan bahwa provinsi yang mengalami penurunan indeks kepuasan *stakeholder*, baik internal maupun eksternal, terdiri dari provinsi DI Yogyakarta, DKI Jakarta, Sulawesi Selatan, Kalimantan Selatan, Sumatera Selatan, dan Maluku. Meskipun demikian, secara rata-rata seluruh provinsi, indeks kepuasan *stakeholder* mencapai skor 72,5. Angka tersebut mengindikasikan kenaikan tingkat kepuasan *stakeholder* sebesar 2,4 poin, dibandingkan dengan tahun 2012.





**Tabel 1. Indeks Kepuasan *Stakeholder* Berdasarkan Provinsi**

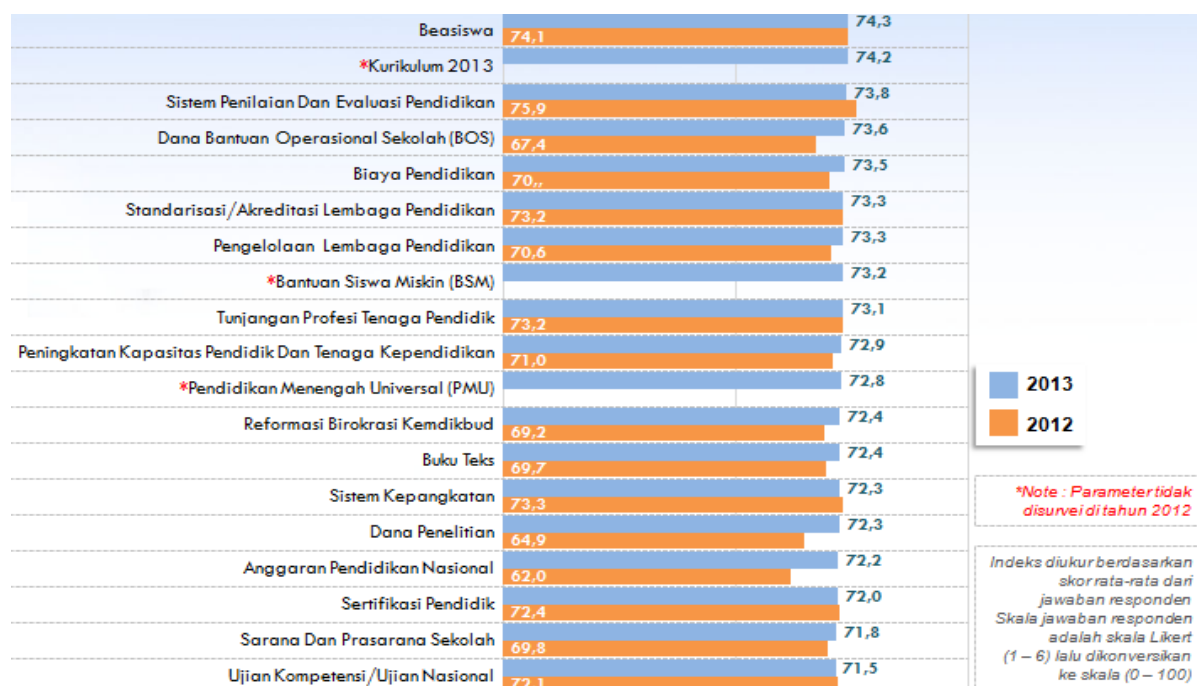
(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

NO	PROVINSI	2012	2013		NO	PROVINSI	2012	2013	
1	Kalimantan Timur	67,7	77,2	⬆️	21	Jawa Barat	68,5	72,1	⬆️
2	Riau	64,9	77,3	⬆️	22	Bengkulu	63,2	71,9	⬆️
3	Papua	74,1	76,2	⬆️	23	Nusa Tenggara Timur	68,3	71,4	⬆️
4	Sulawesi Utara	69,6	75,8	⬆️	24	DKI Jakarta	71,7	71,3	⬆️
5	Nusa Tenggara Barat	70,3	75,8	⬆️	25	Banten	69,4	71,2	⬆️
6	Jambi	65,7	75,0	⬆️	26	Papua Barat	66,0	70,9	⬆️
7	Kepulauan Riau	71,1	74,9	⬆️	27	Sulawesi Tengah	65,2	70,9	⬆️
8	Gorontalo	74,1	74,7	⬆️	28	Sulawesi Selatan	71,2	70,8	⬆️
9	Lampung	69,5	74,5	⬆️	29	Maluku Utara	65,9	70,6	⬆️
10	Jawa timur	71,9	74,3	⬆️	30	Kalimantan Selatan	71,8	70,4	⬆️
11	Sumatera Barat	66,9	74,1	⬆️	31	Sumatera Selatan	75,6	69,3	⬆️
12	Jawa Tengah	71,4	73,8	⬆️	32	Aceh	67,7	69,1	⬆️
13	Sulawesi Tenggara	73,3	73,7	⬆️	33	Maluku	69,0	66,6	⬆️
14	Bali	72,0	73,3	⬆️					
15	Sumatera Utara	68,5	73,3	⬆️					
16	Kalimantan Barat	65,7	73,1	⬆️					
17	Bangka Belitung	68,4	73,0	⬆️					
18	Sulawesi Barat	68,2	72,9	⬆️					
19	DI Yogyakarta	74,0	72,5	⬆️					
20	Kalimantan Tengah	69,8	72,4	⬆️					

**STAKEHOLDER TOTAL**  
2013 : 72,5  
2012 : 70,1

**INDEKS TOTAL KEMDIKBUD**

Tingkat kepuasan *stakeholder* total berdasarkan parameter Layanan Pendidikan Kemdikbud, disajikan pada **Gambar 1**. Hasil survei tahun 2013 menunjukkan tingkat kepuasan *stakeholder* bidang pendidikan total tertinggi adalah kepuasan *stakeholder* pada parameter Beasiswa, yang mencapai skor 74,3. Sedangkan hasil survei 2012, yang mencapai tingkat kepuasan *stakeholder* tertinggi adalah Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan (75,9). Hasil survei 2013, tingkat kepuasan *stakeholder* terendah pada parameter Sarana dan Prasarana Sekolah dan Ujian Kompetensi/UN (71,8 dan 71,5). Sementara pada tahun 2012, tingkat kepuasan *stakeholder* terendah pada parameter Anggaran Pendidikan Nasional dengan skor 62,0.



**Gambar 1. Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Bidang Pendidikan**

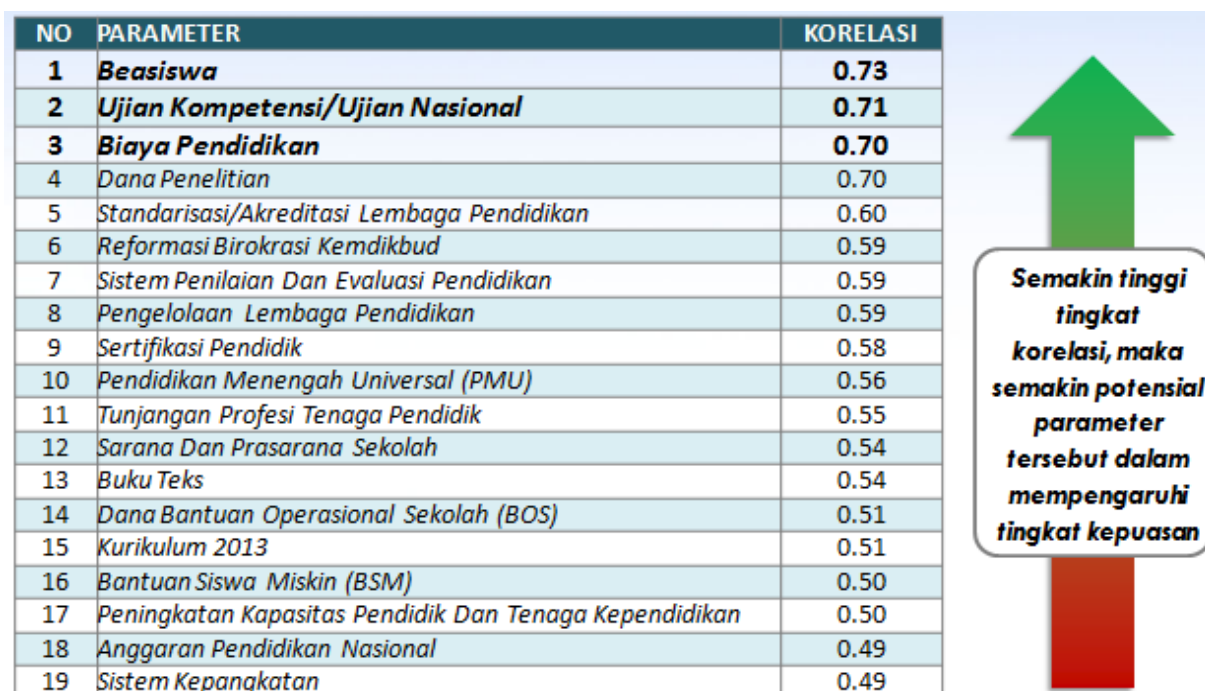
(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Nilai korelasi antara tingkat kepuasan *stakeholder* bidang pendidikan Kemdikbud dengan masing-masing parameter layanan berkisar antara 0,49–0,73 (**Gambar 2**). Sistem Kepangkatan mempunyai pengaruh paling kecil terhadap tingkat kepuasan. Tiga parameter layanan bidang pendidikan yang memiliki pengaruh paling besar adalah Beasiswa, Ujian Kompetensi/UN dan Biaya Pendidikan. Perbaikan kinerja pada ketiga layanan tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan *stakeholder* Kemdikbud bidang pendidikan.

Pada survei tahun 2013, untuk *stakeholder* internal terdapat tiga parameter yang tidak dapat dibandingkan dengan hasil survei 2012, yakni Kurikulum Pendidikan 2013, BSM dan PMU. Skor kepuasan *stakeholder* internal tertinggi tahun 2013 terdapat pada parameter Kurikulum Pendidikan 2013. Skor kepuasan *stakeholder* internal terendah pada parameter Sarana dan Prasarana Sekolah dan Ujian Kompetensi/Ujian Nasional (UN). Pada survei pada *stakeholder* eksternal tahun 2013, terdapat empat parameter yang tidak dapat dibandingkan dengan hasil survei 2012, yakni Kurikulum Pendidikan 2013, Standarisasi/Akreditsai Lembaga Pendidikan, BSM, dan PMU. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal tertinggi tahun 2013 terdapat pada parameter



Kurikulum Pendidikan 2013. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal terendah pada parameter ujian kompetensi/UN.



**Gambar 2. Uji Korelasi antara Tingkat Kepuasan dengan Parameter Layanan Kemdikbud Bidang Pendidikan**

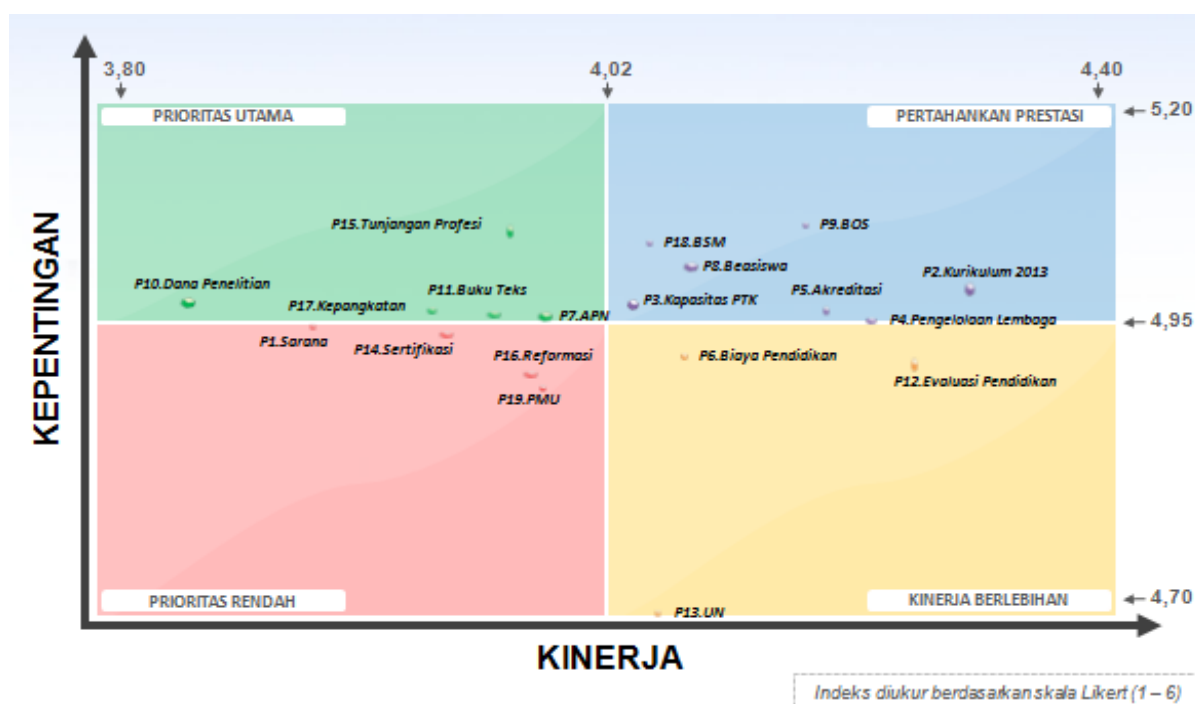
(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Umumnya, skor kepuasan *stakeholder* eksternal pada layanan pendidikan Kemdikbud lebih rendah dibandingkan dengan skor kepuasan *stakeholder* internal. Selisih terendah 2,1 poin, dan selisih tertinggi 3,6 poin. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal tertinggi pada parameter Kurikulum Pendidikan 2013 yang mencapai skor 71,7. Sedangkan skor kepuasan *stakeholder* internal tertinggi juga pada parameter Kurikulum Pendidikan 2013 yang mencapai skor 75.

Terdapat lima parameter layanan pendidikan yang mempunyai tingkat kepuasan paling rendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal, yaitu: Ujian Kompetensi/UN, Sarana dan Prasarana Sekolah, Dana Penelitian, PMU, dan Sertifikasi Pendidik. Sementara lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Ujian Kompetensi/UN, Sertifikasi Pendidik, Sarana dan Prasarana Sekolah, Reformasi Birokrasi, dan Anggaran Pendidikan Nasional. Dengan demikian, **terdapat tiga parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal dan eksternal, yaitu: Ujian Kompetensi/UN, Sarana dan Prasarana Sekolah dan Sertifikasi Pendidik.**



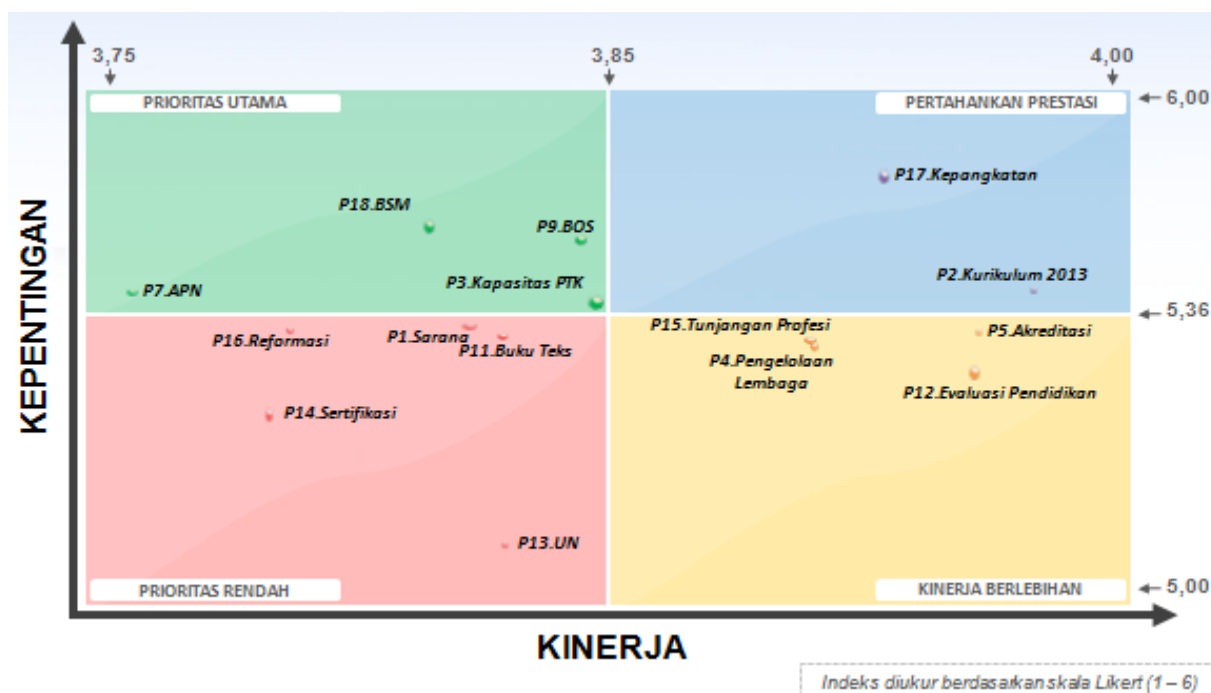
**Gambar 3 dan Gambar 4** menunjukkan hasil penilaian responden internal dan eksternal bidang pendidikan terhadap **Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Kemdikbud**. Menurut *stakeholder* internal, sebagian besar layanan pendidikan (tujuh parameter: BSM, Dana BOS, Beasiswa, Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan, Kurikulum Pendidikan 2013, Peningkatan Kapasitas PTK, dan Pengelolaan Lembaga) berada pada **Kuadran II (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Tinggi)**. Sebaliknya, hasil penilaian responden eksternal menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan Sistem Kepangkatan dan Kurikulum Pendidikan 2013 saja yang berada pada Kuadran II. **Kurikulum Pendidikan 2013 merupakan satu-satunya layanan pendidikan yang menurut *stakeholder* internal dan eksternal menempati Kuadran II.** Kuadran II menggambarkan tingkat kepentingan masyarakat tinggi disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang tinggi pula. Dengan kata lain, pada kuadran ini *stakeholder* merasa puas, sehingga strategi pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan (*keep up the good work strategy*).



**Gambar 3. Kuadran Analisis Kepentingan Kinerja *Stakeholder* Internal Bidang Pendidikan**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)





Gambar 4. Kuadran Analisis Kepentingan Kinerja *Stakeholder* Eksternal Bidang Pendidikan

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran III (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: PMU, Reformasi Birokrasi, Sertifikasi Pendidik, dan Sarana dan Prasarana Sekolah. Bagi *stakeholder* eksternal, layanan yang ditempatkan pada Kuadran III, adalah: Ujian Kompetensi/UN, Sertifikasi Pendidik, Buku Teks, Reformasi Birokrasi, dan Sarana dan Prasarana Sekolah. Kuadran III merupakan strategi *low priority* dimana tingkat kepentingan masyarakat rendah disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang rendah pula, sehingga pihak pemerintah tidak perlu terlalu fokus pada kuadran ini. Penilaian dari *stakeholder* internal dan eksternal tersebut sedikit banyak terpengaruh oleh pemberitaan media dan *word of mouth* tentang berbagai permasalahan yang terjadi pada layanan-layanan tersebut, terutama dari *stakeholder* eksternal terhadap layanan Sertifikasi Pendidikan dan Ujian Kompetensi/UN.

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran I (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Dana Penelitian, Sistem Kepangkatan, Buku Teks, Anggaran Pendidikan Nasional, dan Tunjangan Profesi. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada Kuadran I oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Anggaran Pendidikan Nasional, Kapasitas PTK, Dana BOS, dan BSM. Kuadran I, yaitu strategi *concentrate here*, dimana tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja pelayanan publik sangat rendah, sehingga



masyarakat menemukan ketidakpuasan. **Sebagian besar layanan pada Kuadran I merupakan layanan yang berkorelasi dengan tingkat kesejahteraan dari penerima layanan, terutama *stakeholder* internal.** Hal ini mengindikasikan bahwa *stakeholder* internal mengharapkan adanya perbaikan kinerja pada layanan-layanan tersebut. Kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki. Dukungan dari *stakeholder* eksternal, misalnya melalui perbaikan alokasi Anggaran Pendidikan Nasional untuk peningkatan kesejahteraan pendidik, akan dapat menggeser layanan tersebut menuju Kuadran II.

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Tinggi)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Ujian Kompetensi/UN, Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, dan Biaya Pendidikan. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada Kuadran IV oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, Pengelolaan Lembaga Pendidikan, Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan, dan Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik. Terhadap *stakeholder* eksternal dan internal yang memandang bahwa Ujian Kompetensi/UN tidak penting (dibandingkan dengan layanan Kemdikbud lainnya), perlu segera diatasi melalui strategi komunikasi yang tepat.

Tingkat kepuasan *stakeholder* (CSI) yang memiliki korelasi paling besar dengan kinerja (P) terdapat pada tiga layanan pendidikan, yaitu: Beasiswa, Ujian Kompetensi/UN dan Biaya Pendidikan. Perbaikan kinerja pada tiga layanan tersebut akan berkontribusi nyata pada peningkatan tingkat kepuasan *stakeholder* bidang pendidikan.

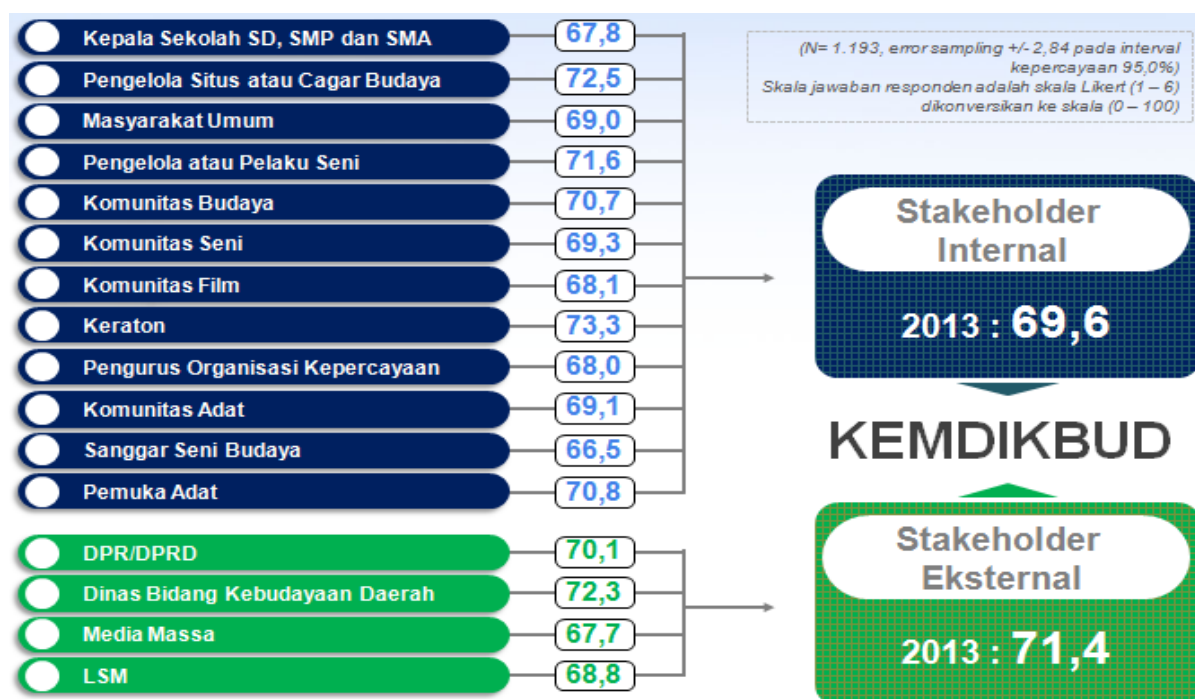
### **Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Internal dan Eksternal Berdasarkan Paramater Layanan Kebudayaan Kemdikbud**

Kegiatan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013” pada bidang Kebudayaan merupakan yang pertama dilakukan, sehingga hasil survei 2013 dapat dipakai sebagai *baseline* bagi survei pada tahun yang akan datang.

Tingkat kepuasan *stakeholder* internal dan eksternal Kemdikbud pada bidang kebudayaan disajikan pada **Gambar 5**. Tingkat kepuasan *stakeholder* internal berkisar dari 66,5 (*stakeholder* Sanggar Seni dan Budaya) sampai 73,3 (*stakeholder* Keraton), dengan rata-rata skor untuk 12 kategori *stakeholder* internal adalah 69,6. Sedangkan tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal berkisar dari 67,7 (*stakeholder* Media Massa) sampai 72,3 (*stakeholder* Dinas Bidang Kebudayaan di daerah), dengan rata-rata skor untuk empat kategori *stakeholder* eksternal adalah 71,4. Hasil ini menunjukkan bahwa *stakeholder* eksternal memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari



*stakeholder* internal, meskipun secara rata-rata, skor nilai kepuasan masih dalam kelas yang sama, yaitu sangat puas.



**Gambar 5. Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Internal dan Eksternal Bidang Kebudayaan**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Tingkat kepuasan *stakeholder* internal bidang kebudayaan berdasarkan provinsi di seluruh Indonesia, disajikan pada **Tabel 2**. Tingkat kepuasaan tertinggi terhadap layanan bidang kebudayaan dinyatakan oleh *stakeholder* internal dari Provinsi Kalimantan Timur (78,1) dan yang terendah dari Provinsi Sulawesi Tengah (58,5). Tingkat kepuasaan rata-rata dari 33 provinsi yang disurvei adalah 69,6 (sangat puas). Tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal bidang kebudayaan berdasarkan provinsi di seluruh Indonesia, disajikan pada **Tabel 3**. Tingkat kepuasaan tertinggi terhadap layanan bidang kebudayaan dinyatakan oleh *stakeholder* eksternal dari Provinsi Kalimantan Timur (84,0) dan yang terendah dari Provinsi Papua Barat (57,3). Responden eksternal yang memberikan indeks kepuasan tinggi pada umumnya adalah pengelola kegiatan atau pelaksana proyek. Tingkat kepuasaan rata-rata dari 33 provinsi yang disurvei adalah 71,4 (sangat puas).



Tabel 2. Indeks Kepuasan *Stakeholder* Internal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

NO	PROVINSI	2013	NO	PROVINSI	2013
1	Kalimantan Timur	78,1	21	Sumatera Selatan	68,4
2	Sumatera Utara	77,4	22	NTB	68,4
3	Riau	76,1	23	Sulawesi Selatan	67,5
4	Jawa Timur	73,5	24	Lampung	67,0
5	Kalimantan Barat	73,3	25	Bali	66,2
6	Papua	72,9	26	Gorontalo	65,8
7	Bengkulu	72,6	27	Sulawesi Tenggara	65,4
8	Sumatera Barat	72,6	28	Kalimantan Selatan	64,6
9	Jambi	72,0	29	Maluku Utara	64,3
10	Kepulauan Riau	71,5	30	Maluku	64,0
11	Banten	71,5	31	Papua Barat	62,8
12	Kalimantan Tengah	71,5	32	NTT	61,1
13	Sulawesi Barat	71,4	33	Sulawesi Tengah	58,5
14	Jawa Barat	70,9			
15	Aceh	70,8			
16	Sulawesi Utara	69,7			
17	Bangka Belitung	69,6			
18	Di Yogyakarta	69,5			
19	Jawa Tengah	69,1			
20	Dki Jakarta	69,0			

STAKEHOLDER INTERNAL

69,6

INDEKS TOTAL KEMDIKBUD

Tabel 3. Indeks Kepuasan *Stakeholder* Eksternal Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)





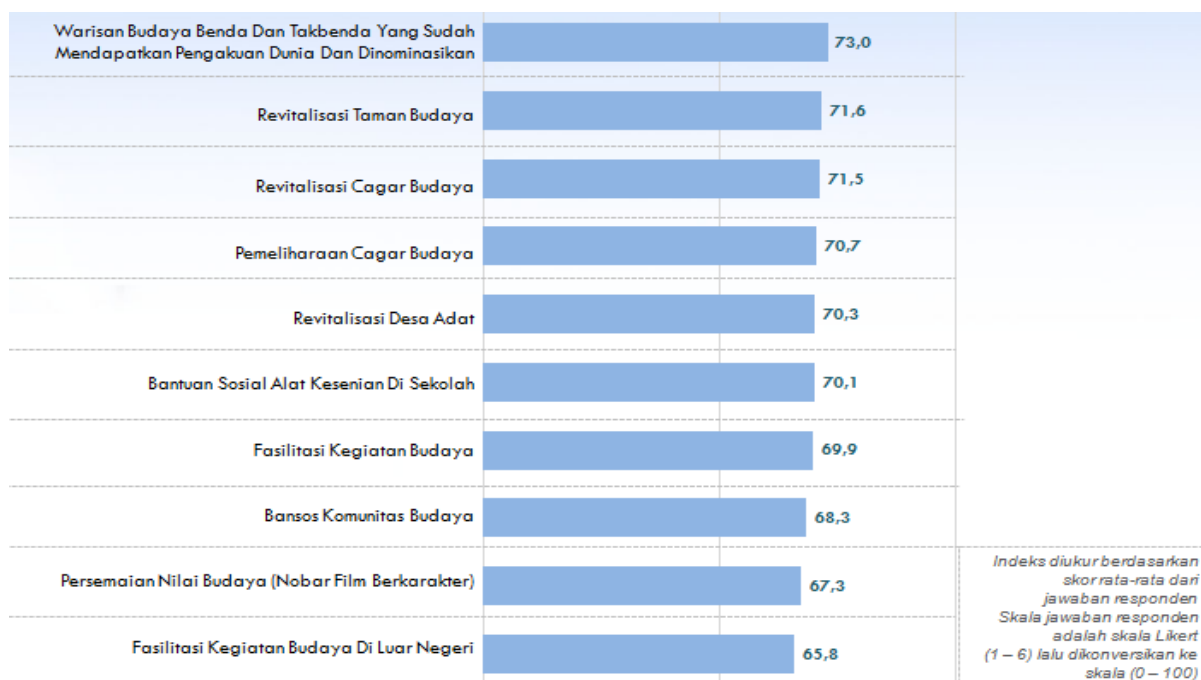
NO	PROVINSI	2013
1	Kalimantan Timur	84,0
2	Riau	81,4
3	Papua	81,0
4	Aceh	79,3
5	Sumatera Selatan	79,0
6	Bengkulu	78,2
7	Jawa Timur	76,9
8	Sulawesi Utara	75,9
9	NTT	75,4
10	Bali	74,4
11	NTB	72,4
12	Kalimantan Barat	72,0
13	Jawa Tengah	71,8
14	Jambi	71,5
15	Sumatera Barat	71,3
16	Kepulauan Riau	70,9
17	Kalimantan Selatan	69,7
18	Jawa Barat	69,1
19	Sulawesi Tenggara	68,9
20	Bangka Belitung	68,8

NO	PROVINSI	2013
21	Banten	68,6
22	Gorontalo	67,7
23	Sulawesi Barat	67,6
24	Sulawesi Selatan	66,6
25	Dki Jakarta	66,4
26	Sumatera Utara	65,6
27	Kalimantan Tengah	65,5
28	Maluku	65,4
29	Lampung	64,6
30	Sulawesi Tengah	64,1
31	Di Yogyakarta	63,3
32	Maluku Utara	63,0
33	Papua Barat	57,3

STAKEHOLDER EKSTERNAL

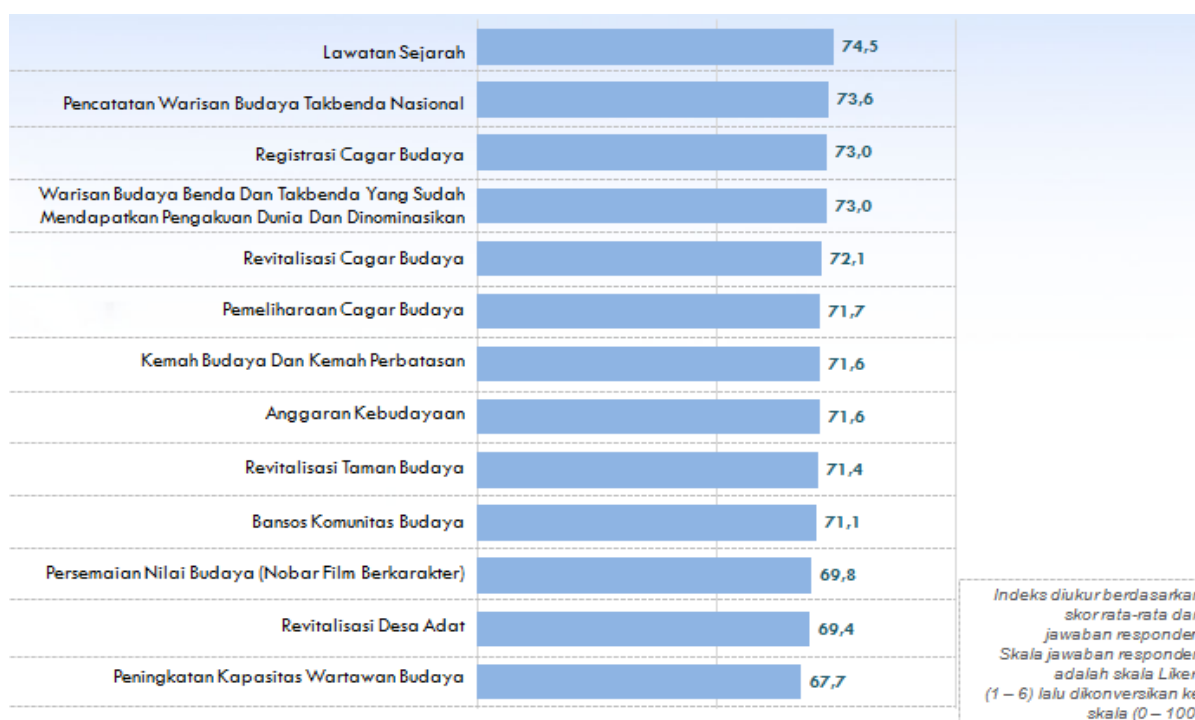
71,4

INDEKS TOTAL KEMDIKBUD



Gambar 6. Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Internal Bidang Kebudayaan

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)



**Gambar 7. Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Eksternal Bidang Kebudayaan**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Skor kepuasan *stakeholder* internal pada parameter yang dikaji disajikan pada **Gambar 6**. Skor kepuasan *stakeholder* internal terendah pada parameter Fasilitasi Kegiatan Budaya di Luar Negeri (65,8), dan skor kepuasan tertinggi pada parameter Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan (73,0). Apabila dihitung secara total indeks kepuasan *stakeholder* internal yang diukur per parameter, hasilnya sangat bagus, yaitu 70,2. Artinya *stakeholder* internal mempunyai tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

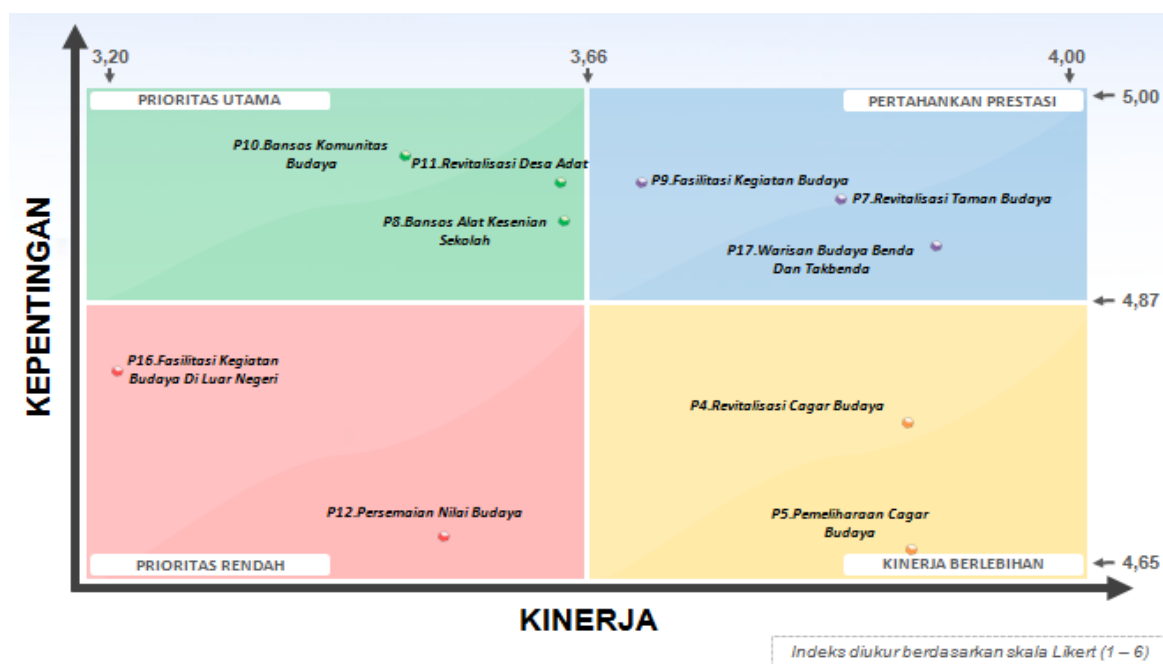
Skor kepuasan *stakeholder* eksternal pada parameter yang dikaji disajikan pada **Gambar 7**. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal tertinggi pada Lawatan Sejarah (74,5). Skor kepuasan *stakeholder* eksternal terendah pada parameter Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya (67,7). Apabila dihitung secara total indeks kepuasan *stakeholder* eksternal yang diukur per parameter, hasilnya sangat bagus, yaitu 70,1. Artinya, *stakeholder* eksternal mempunyai tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Terdapat lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal, yaitu: Fasilitasi Kegiatan Budaya di Luar Negeri, Persemaian Nilai Budaya, Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya, Fasilitasi Kegiatan Budaya, dan Bansos Alat Kesenian di



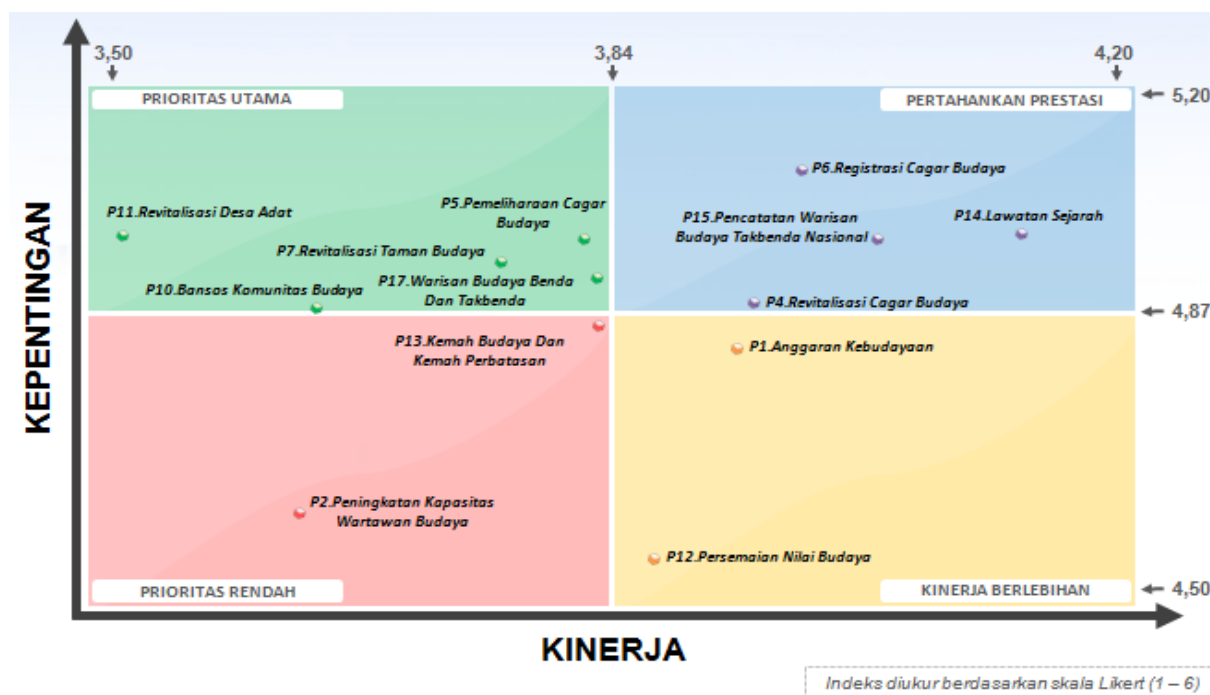
Sekolah. Sedangkan lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya, Revitalisasi Desa Adat, Persemaian Nilai Budaya, Bansos Komunitas Budaya, dan Revitalisasi Taman Budaya. Dengan demikian, **terdapat dua parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal dan eksternal yaitu: Persemaian Nilai Budaya dan Bansos Komunitas Budaya.**

**Gambar 8 dan Gambar 9** menunjukkan hasil penilaian *stakeholder* internal dan eksternal bidang kebudayaan terhadap **Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Kemdikbud**. Parameter layanan Fasilitasi Kegiatan Budaya, Revitalisasi Taman Budaya, dan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapat Pengakuan Dunia dan Dinominasi berada pada **Kuadran II (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Tinggi)**. Sebaliknya, yang berada pada Kuadran II menurut penilaian responden eksternal adalah Registrasi Cagar Budaya, Lawatan Sejarah, Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional, dan Revitalisasi Cagar Budaya berada. Artinya, **menurut *stakeholder* internal dan eksternal terdapat perbedaan yang nyata terhadap jenis layanan yang menempati Kuadran II.** Kuadran II menggambarkan tingkat kepentingan masyarakat yang tinggi disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang tinggi pula. Dengan kata lain, pada kuadran ini *stakeholder* merasa puas, sehingga strategi pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan (*keep up the good work strategy*).



**Gambar 8. Kuadran Analisis Kepentingan Kinerja *Stakeholder* Internal Bidang Kebudayaan**

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)



Gambar 9. Kuatran Analisis Kepentingan Kinerja *Stakeholder* Eksternal Bidang Kebudayaan

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer)

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuatran III (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Fasilitasi Kegiatan Budaya di Luar Negeri, dan Persemaian Nilai Budaya. Bagi *stakeholder* eksternal, layanan yang ditempatkan pada Kuatran III, adalah: Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan, dan Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya. Kuatran III adalah strategi *low priority* dimana tingkat kepentingan masyarakat rendah disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang rendah pula, sehingga pihak pemerintah tidak perlu terlalu fokus pada kuatran ini.

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuatran I (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Bansos Komunitas Budaya, Revitalisasi Desa Adat dan Bansos Alat Kesenian di Sekolah. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada Kuatran I oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Revitalisasi Desa Adat, Revitalisasi Taman Budaya, Bansos Komunitas Budaya, Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapat Pengakuan Dunia dan Dinominasi, dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Kuatran I adalah strategi *concentrate here*, dimana tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja pelayanan publik sangat rendah, sehingga masyarakat menemukan ketidakpuasan. **Sebagian besar layanan pada Kuatran I**





merupakan layanan yang terkait dengan bantuan sosial. Hal ini mengindikasikan bahwa *stakeholder* internal mengharapkan adanya perbaikan kinerja, karena Kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.

Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Tinggi)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Revitalisasi Cagar Budaya, dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada Kuadran IV oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Anggaran Kebudayaan, dan Persemaian Nilai Budaya. Terhadap hasil ini, perlu segera diatasi melalui strategi komunikasi yang tepat terutama untuk meningkatkan nilai kepentingan layanan tersebut.

Tingkat kepuasan *stakeholder* (CSI) yang memiliki korelasi paling besar dengan kinerja (P) terdapat pada tiga layanan kebudayaan, yaitu: Persemaian Nilai Budaya (Nobar Film Berakarakter), Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Perbaikan kinerja pada tiga layanan tersebut akan berkontribusi nyata pada peningkatan tingkat kepuasan *stakeholder* Kemdikbud bidang kebudayaan.

## Penutup

Seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) menyambut positif kegiatan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013.” Target responden dari *stakeholder* internal dan eksternal di 33 provinsi bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner sehingga hasilnya dapat diolah dengan baik dan tepat waktu. Banyak responden berharap, agar aspirasi mereka dapat diperhatikan dan ditindaklanjuti oleh para pihak yang bertanggung jawab atau berkepentingan.

Tingkat kepuasan *stakeholder* internal bidang pendidikan secara konsisten selalu berada di atas tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa *stakeholder* internal sebagai pihak yang memiliki pengalaman langsung (*evidence based*) atas sebagian besar layanan pendidikan mengapresiasi dengan baik layanan pendidikan Kemdikbud.

Adapun tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal bidang kebudayaan secara umum selalu di atas tingkat kepuasan *stakeholder* internal. Hal ini menunjukkan bahwa *stakeholder* eksternal sebagai pihak yang terlibat langsung dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan program (*action based*) atas sebagian besar layanan kebudayaan mengapresiasi dengan baik layanan kebudayaan.



---

Disarankan agar Kemdikbud meningkatkan layanan, komunikasi dan akses informasinya pada beberapa parameter layanan pendidikan dan kebudayaan yang dinilai kurang memuaskan bagi responden. Selain itu, perlu adanya perbaikan reformasi birokrasi di bidang pendidikan dan kebudayaan mengingat saat ini tuntutan terhadap pemerintahan yang bersih serta tata kelola yang efektif dan efisien sedang menjadi perhatian yang besar dari pemerintah maupun masyarakat.



## Tim Penyusun

### Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud (*Stakeholders Satisfaction Survey*) Tahun 2013

01	M. Haris Witjaksono	-	Deputi Operasi UBS Pemerintahan PT. SUCOFINDO (Persero)
02	Nur Efendi	-	Kabag. JBTI UBS Pemerintahan PT. SUCOFINDO (Persero)
03	Unggul Abriantoro	-	Manager Project UBS Pemerintahan PT. SUCOFINDO (Persero)
04	Emilia Bassar, S.Sos, M.Si	-	Tenaga Ahli Komunikasi (Team Leader)
05	Drs. Hendy Hendharto, MPd.	-	Tenaga Ahli Manajemen Pendidikan
06	Dr. Prima Mulyasari A., S.Sos., M.Si	-	Tenaga Ahli Komunikasi
07	Nusar Hajarisman, S.Si., M.Si	-	Tenaga Ahli Statistik
08	Drs. Hedi Wahyudi, M.Psi	-	Tenaga Ahli Psikologi
09	Mira Oktaviana Whisnu Wardhani, M.Si.	-	Tenaga Ahli Sosiologi
10	Muhamad Ferdiansyah, S.Stat.	-	Staf Tenaga Ahli Statistik



# LAMPIRAN

## RINGKASAN EKSEKUTIF

**SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD  
(STAKEHOLDERS SATISFACTION SURVEY)**

**2013**







## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# 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 Kemdikbud.

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

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

**Skor: Nilai 1 s.d. 6** untuk mewakili kondisi setiap parameter/atribut pelayanan Kemdikbud

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)





## 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

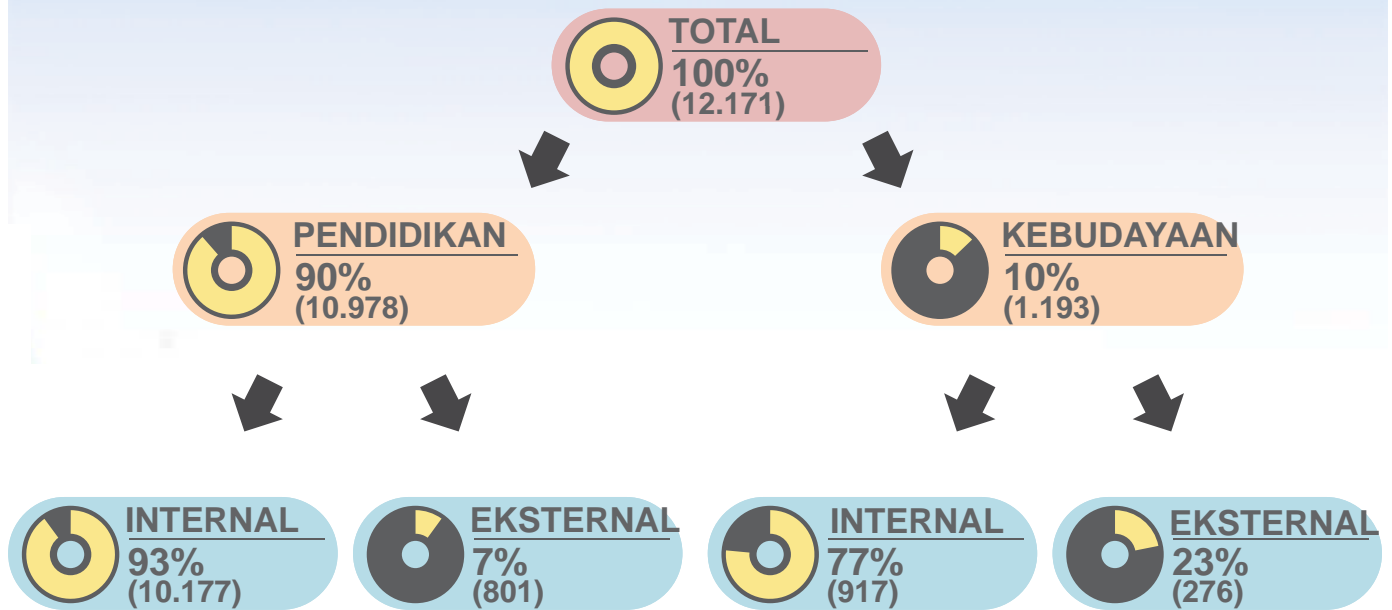


## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

## PROFIL RESPONDEN



## HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN SECARA KESELURUHAN



## PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH STAKEHOLDER 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%

**10,978**  
RESPONDEN





## PROFIL RESPONDEN PENDIDIKAN

### Jenis Kelamin

49%



51%



### Kategori Usia

<20 th



20-29 th



30-39 th



> 40 th



## HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI STAKEHOLDER PENDIDIKAN - INTERNAL

Responden	JUMLAH	
	Capaian	Persentase
<b>INTERNAL:</b>		
<b>A. Pendidikan Anak Usia Dini</b>		
01. Peserta PAUD (Diwakili Orang Tua)	530	5%
02. Pamong Belajar Pendidikan Non Formal dan Informal	272	3%
03. Peserta, Pelaksana dan Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB) :		
3A - Peserta PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	404	4%
3B - Pelaksana PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	190	2%
3C - Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus dan SKB)	182	2%
<b>B. Pendidikan Dasar</b>		
04. Peserta Didik SD-SMP (Diwakili Orang Tua)	1842	18%
05. Tenaga Pendidik dan Kependidikan SD-SMP	933	9%
06. Komite Sekolah SD-SMP	512	5%
07. Manajemen/Pengelola SD-SMP	506	5%
<b>C. Pendidikan Menengah</b>		
08. Peserta Didik SMA	1161	11%
09. Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMA	508	5%
10. Komite Sekolah SMA	273	3%
11. Manajemen/Pengelola SMA	287	3%
<b>D. Pendidikan Kejuruan</b>		
12. Peserta Didik SMK	649	6%
13. Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMK	428	4%
14. Komite Sekolah SMK	142	1%
15. Manajemen/Pengelola SMK	148	1%
<b>E. Perguruan Tinggi</b>		
16. Mahasiswa	688	7%
17. Tenaga Pendidik dan Kependidikan (Dosen)	279	3%
18. Manajemen/Pengelola PT (Rektor, Purek, Dekan, dsb.)	243	2%
<b>Total Responden Pendidikan Internal</b>	<b>10177</b>	<b>100%</b>





## HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI STAKEHOLDER PENDIDIKAN - EKSTERNAL

Responden	JUMLAH	
	Capaian	Persentase
<b>EKSTERNAL:</b>		
19. LSM/Mitra Pendidikan	113	14%
20. Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)	112	14%
21. Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota	486	61%
22. DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)	90	11%
<b>Total Responden Pendidikan Eksternal</b>	<b>801</b>	<b>100%</b>



## PENCAPAIAN UNTUK SETIAP WILAYAH STAKEHOLDER KEBUDAYAAN



Povinsi	%
Aceh	2%
Sumatera Utara	5%
Sumatera Barat	3%
Riau	3%
Jambi	2%
Sumatera Selatan	4%
Bengkulu	2%
Lampung	3%
Bangka Belitung	2%

Povinsi	%
Kepulauan Riau	2%
DKI Jakarta	4%
Jawa Barat	5%
Jawa Tengah	6%
DI Yogyakarta	3%
Jawa Timur	6%
Banten	4%
Bali	3%
Nusa Tenggara Barat	2%

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

Povinsi	%
Gorontalo	2%
Sulawesi Barat	2%
Maluku	2%
Maluku Utara	2%
Papua Barat	1%
Papua	2%

**1,193**  
RESPONDEN



## PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN

### Jenis Kelamin

70%



30%



### Kategori Usia

<20 th



20-29 th



30-39 th



> 40 th



## HIRARKI PENCAPAIAN SEBARAN RESPONDEN PER KATEGORI STAKEHOLDER KEBUDAYAAN

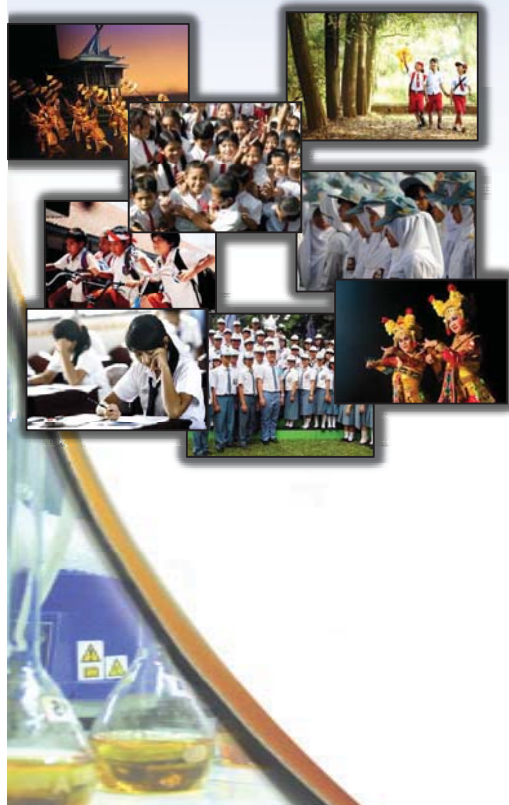
Responden	JUMLAH	
	Capaian	Persentase
<b>Internal:</b>		
1. Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA	137	15%
2. Pengelola Situs atau Cagar Budaya	54	6%
3. Masyarakat Umum	258	28%
4. Pengelola dan Pelaku Seni di Taman Budaya	76	8%
5. Komunitas Budaya	65	7%
6. Komunitas Seni	84	9%
7. Komunitas Film	43	5%
8. Keraton	16	2%
9. Pengurus Organisasi Kepercayaan	25	3%
10. Komunitas Adat	30	3%
11. Sanggar Seni-Budaya	91	10%
12. Pemuka Adat	38	4%
<b>Total Responden Kebudayaan Internal</b>	<b>917</b>	<b>100%</b>
<b>Eksternal:</b>		
13. LSM/Mitra Kebudayaan	74	27%
14. Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)	71	26%
15. Dinas Bidang Kebudayaan Daerah	65	24%
16. DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)	66	24%
<b>Total Responden Kebudayaan Eksternal</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD TINGKAT NASIONAL

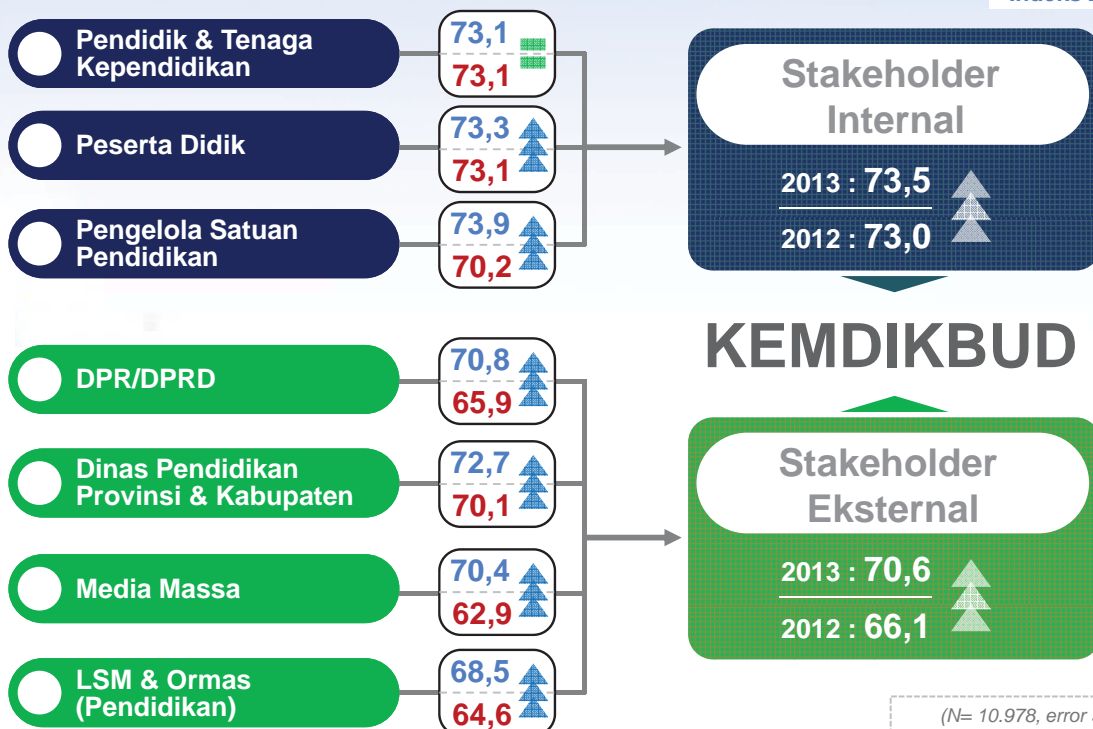
Responden Pendidikan



## TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER KEMDIKBUD TOTAL - PENDIDIKAN

Indeks 2013

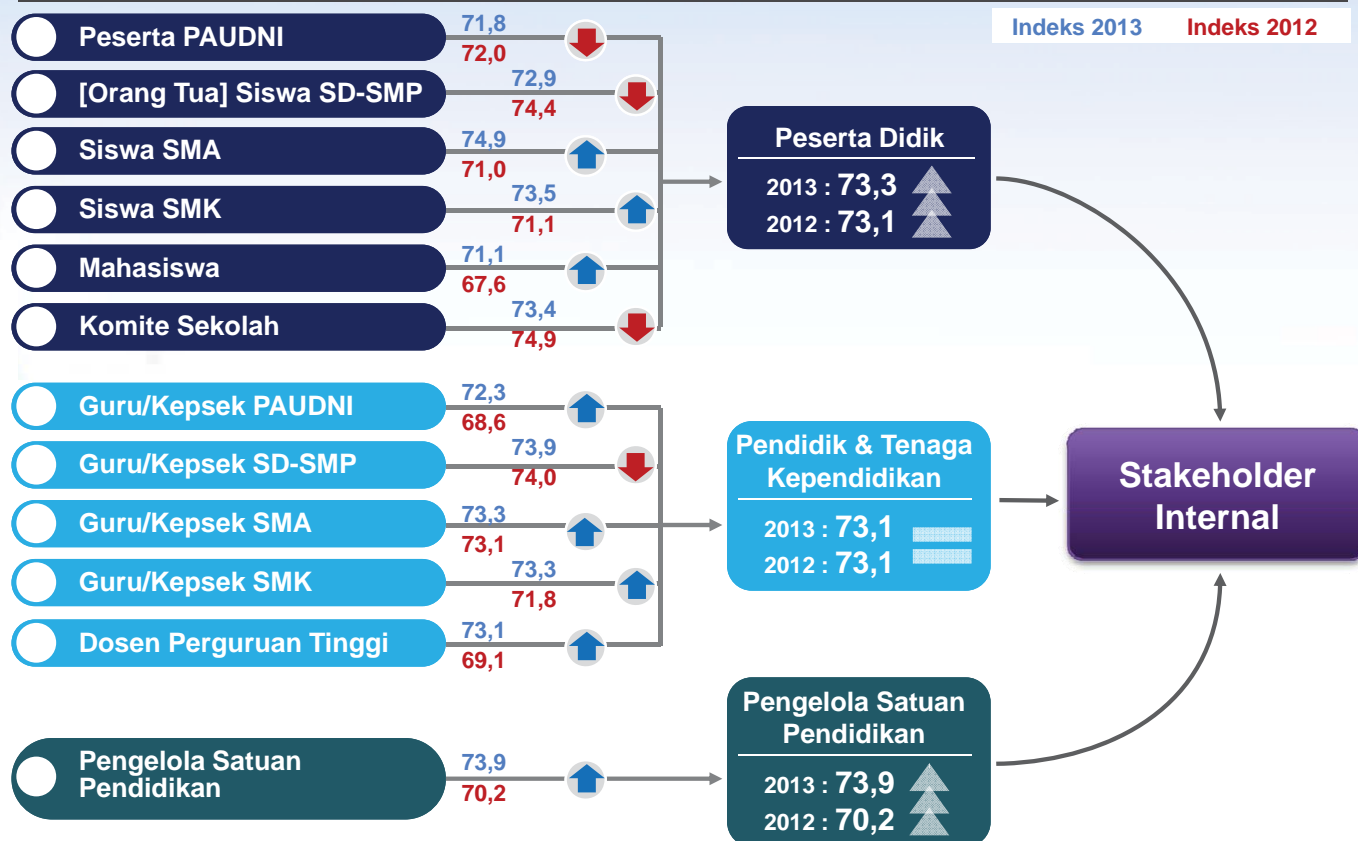
Indeks 2012



(N= 10.978, error sampling +/- 0,94 pada interval kepercayaan 95,0%)  
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6)  
dikonversikan ke skala (0 – 100)



## TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL KEMDIKBUD



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

19



## PERBANDINGAN INDEKS STAKEHOLDER INTERNAL INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PROVINSI

NO	PROVINSI	2012	2013	
1	Kalimantan Timur	74,1	77,5	↑
2	Riau	71,5	77,4	↑
3	Sulawesi Utara	73,0	76,7	↑
4	Nusa Tenggara Barat	74,1	76,2	↑
5	Sumatera Barat	71,4	75,9	↑
6	Lampung	72,1	75,8	↑
7	Jambi	72,0	75,7	↑
8	Gorontalo	76,9	75,7	↓
9	Kepulauan Riau	73,1	75,4	↑
10	Papua	72,1	75,1	↑
11	Bangka Belitung	73,8	74,6	↑
12	Jawa timur	75,1	74,3	↓
13	Sulawesi Tenggara	76,1	74,2	↓
14	Jawa Tengah	74,0	74,0	=
15	Sulawesi Barat	72,1	73,7	↑
16	DI Yogyakarta	73,8	73,6	↓
17	Bali	74,1	73,6	↓
18	Sumatera Utara	72,1	73,5	↑
19	Aceh	72,0	72,9	↑
20	Kalimantan Barat	72,1	72,9	↑

NO	PROVINSI	2012	2013	
21	DKI Jakarta	73,8	72,8	↓
22	Jawa Barat	72,8	72,7	↓
23	Banten	70,8	72,7	↑
24	Kalimantan Tengah	71,5	72,2	↑
25	Bengkulu	69,8	72,2	↑
26	Papua Barat	70,4	71,8	↑
27	Sulawesi Selatan	73,8	71,7	↓
28	Sulawesi Tengah	69,0	71,3	↑
29	Maluku Utara	71,5	71,1	↓
30	Nusa Tenggara Timur	70,5	71,1	↑
31	Kalimantan Selatan	76,0	70,6	↓
32	Sumatera Selatan	75,8	69,3	↓
33	Maluku	73,6	66,6	↓

**Stakeholder Internal**  
2013 : 73,5  
2012 : 73,0  
↑

INDEKS TOTAL KEMDIKBUD

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

20





## PERBANDINGAN INDEKS STAKEHOLDER EKSTERNAL INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PROVINSI

NO	PROVINSI	2012	2013	
1	Papua	76,0	80,0	↑
2	Riau	58,2	76,8	↑
3	Kalimantan Timur	61,3	76,2	↑
4	Jawa timur	68,7	74,4	↑
5	Nusa Tenggara Barat	66,4	74,1	↑
6	Kalimantan Barat	59,3	73,8	↑
7	Kepulauan Riau	69,0	72,9	↑
8	Jawa Tengah	68,8	72,9	↑
9	Kalimantan Tengah	68,1	72,8	↑
10	Sulawesi Utara	66,2	72,7	↑
11	Jambi	59,3	72,5	↑
12	Bali	69,9	72,5	↑
13	Nusa Tenggara Timur	66,1	72,4	↑
14	Sumatera Utara	64,8	72,4	↑
15	Sulawesi Tenggara	70,5	72,1	↑
16	Gorontalo	71,2	71,0	↓
17	Bengkulu	56,6	70,7	↑
18	Lampung	66,9	70,4	↑
19	Sulawesi Barat	64,3	70,1	↑
20	Jawa Barat	64,1	69,8	↑

NO	PROVINSI	2012	2013	
21	Sulawesi Tengah	61,4	69,5	↑
22	Sumatera Selatan	75,4	69,5	↓
23	Kalimantan Selatan	67,5	69,2	↑
24	Maluku Utara	60,2	68,7	↑
25	DI Yogyakarta	74,2	68,5	↓
26	Sulawesi Selatan	68,6	67,9	↓
27	Sumatera Barat	62,4	67,8	↑
28	Bangka Belitung	63,0	67,7	↑
29	Papua Barat	61,6	67,4	↑
30	Maluku	64,3	66,4	↑
31	Banten	67,9	66,2	↓
32	DKI Jakarta	69,6	64,5	↓
33	Aceh	63,3	56,0	↓

### Stakeholder Eksternal

2013 : 70,6

2012 : 66,1



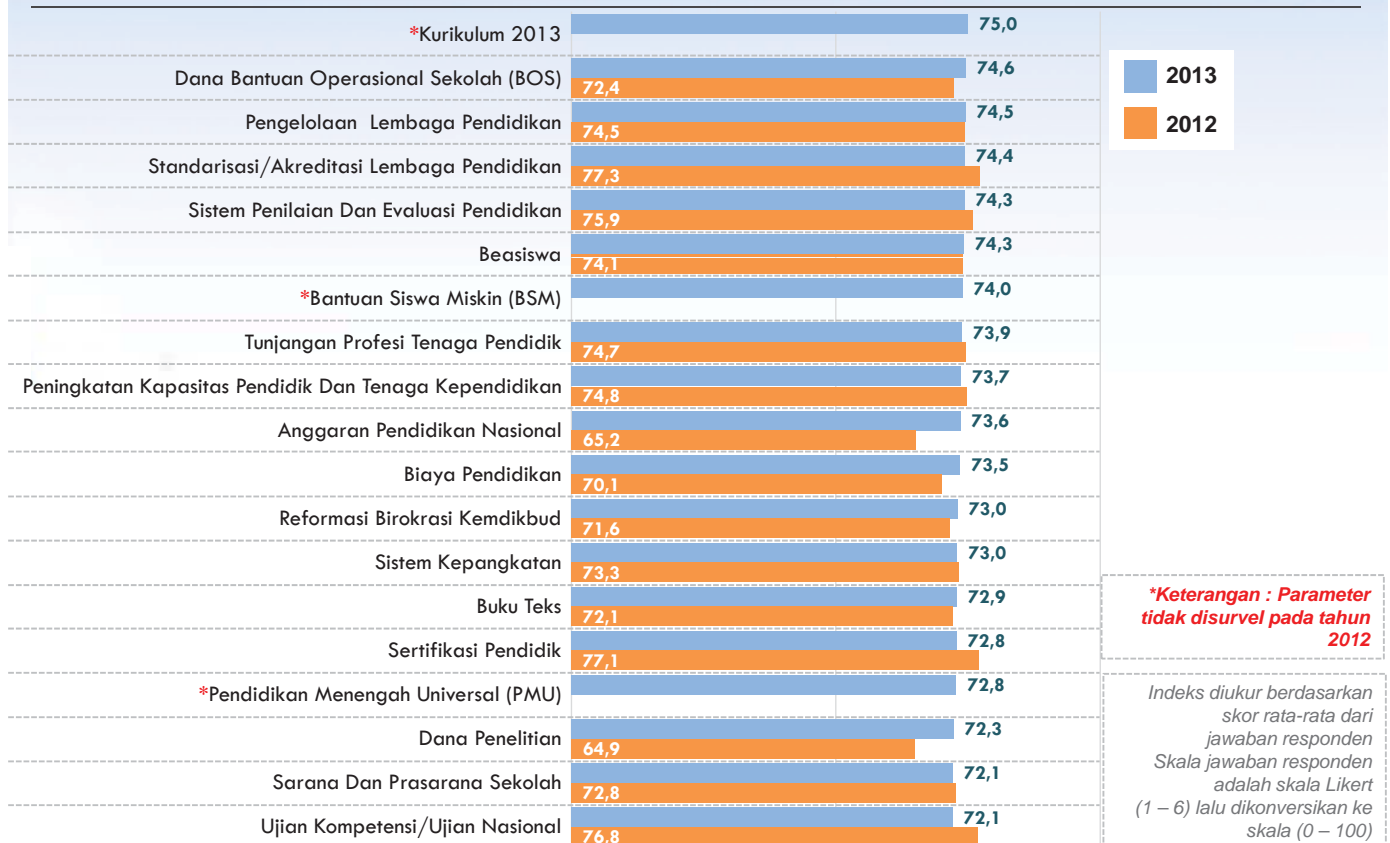
## INDEKS TOTAL KEMDIKBUD

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

21



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL 2012-2013



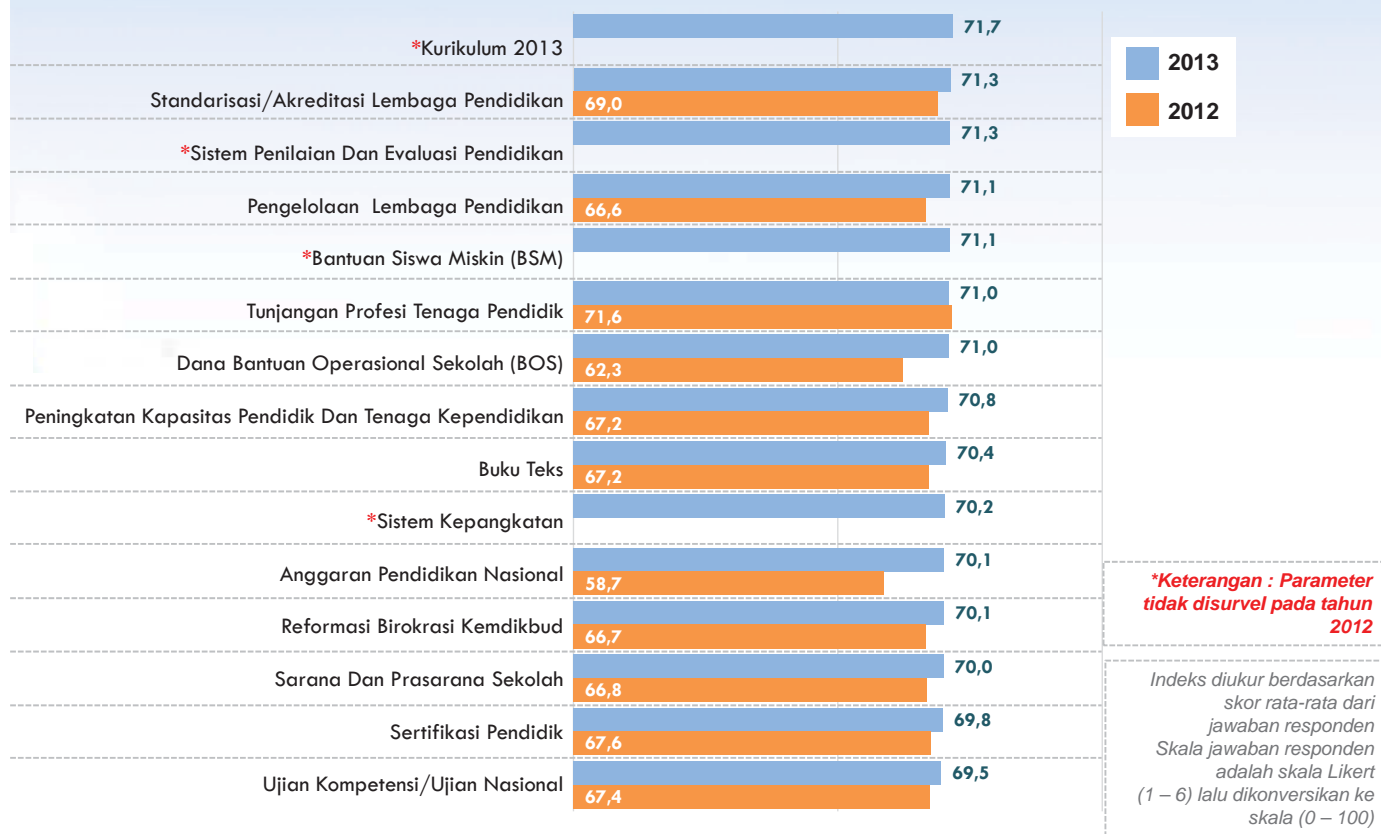
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

22



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER EKSTERNAL 2012-2013



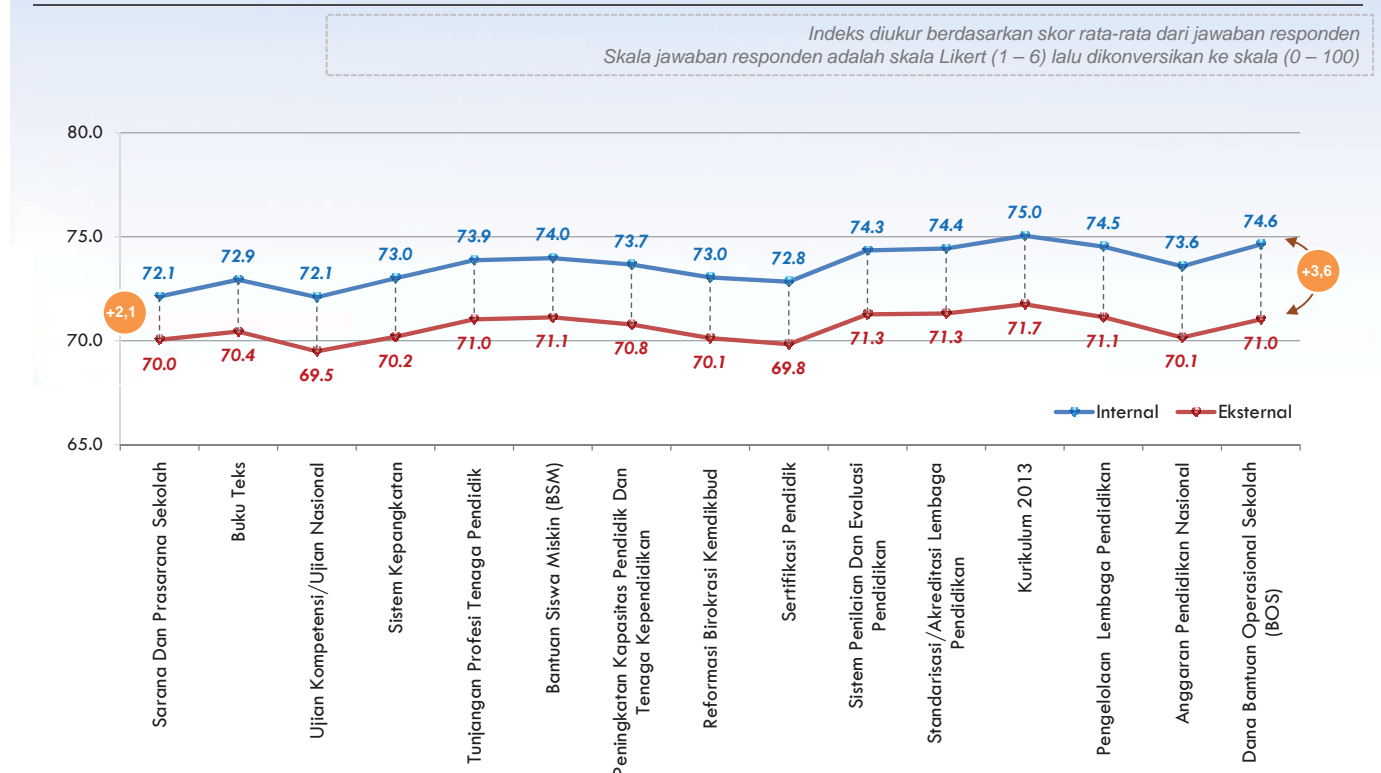
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

23



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### PERBANDINGAN STAKEHOLDER INTERNAL & EKSTERNAL 2013



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

24



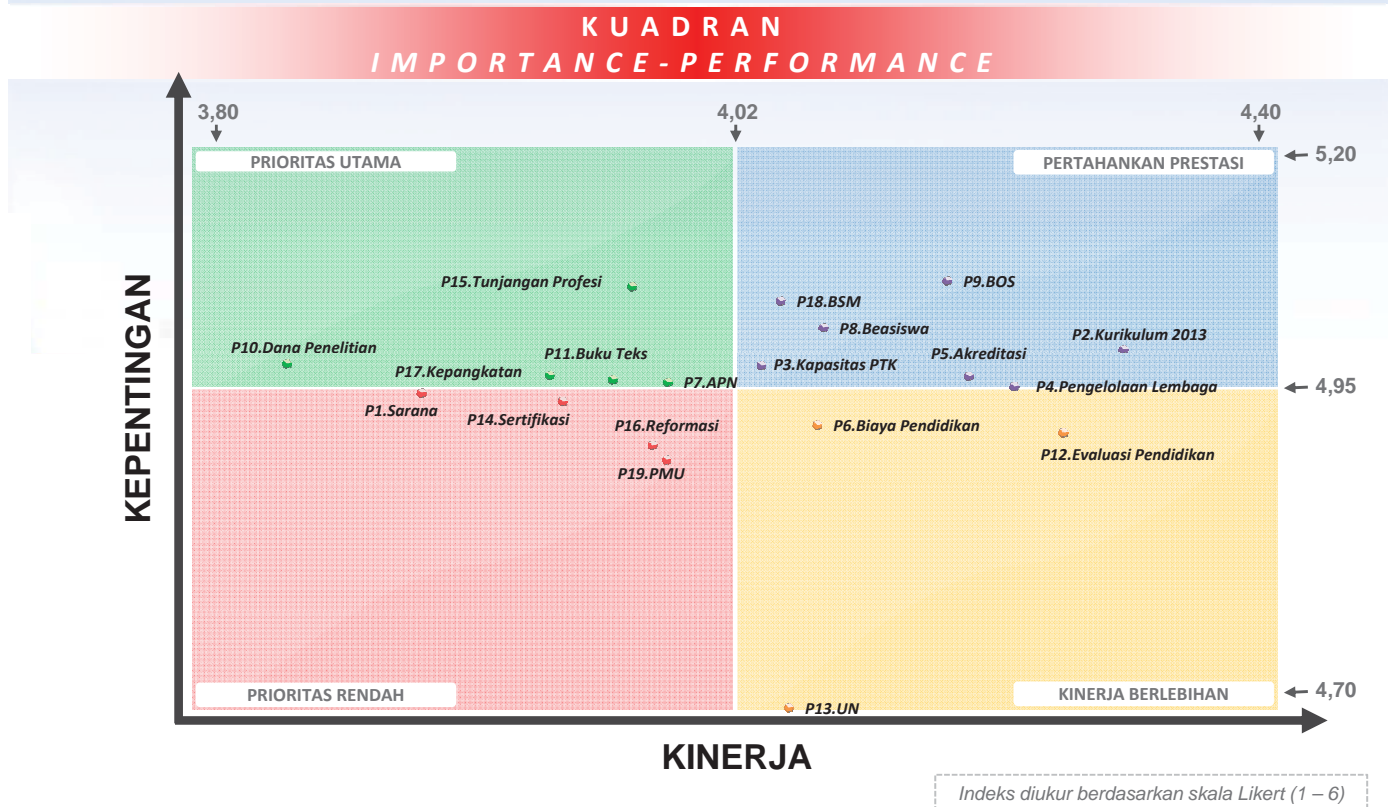


## KETERANGAN PARAMETER

P1	SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH (PEMBANGUNAN, FASILITAS, dan REHAB)
P2	KURIKULUM 2013
P3	PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
P4	PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN
P5	STANDARISASI/AKREDITASI LEMBAGA PENDIDIKAN
P6	BIAYA PENDIDIKAN
P7	ANGGARAN PENDIDIKAN NASIONAL
P8	BEASISWA
P9	DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS)
P10	DANA PENELITIAN
P11	BUKU TEKS
P12	SISTEM PENILAIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN
P13	UJIAN KOMPETENSI/UJIAN NASIONAL
P14	SERTIFIKASI PENDIDIK
P15	TUNJANGAN PROFESI TENAGA PENDIDIK
P16	REFORMASI BIROKRASI KEMDIKBUD
P17	SISTEM KEPANGKATAN
P18	BANTUAN SISWA MISKIN (BSM)
P19	PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL (PMU)

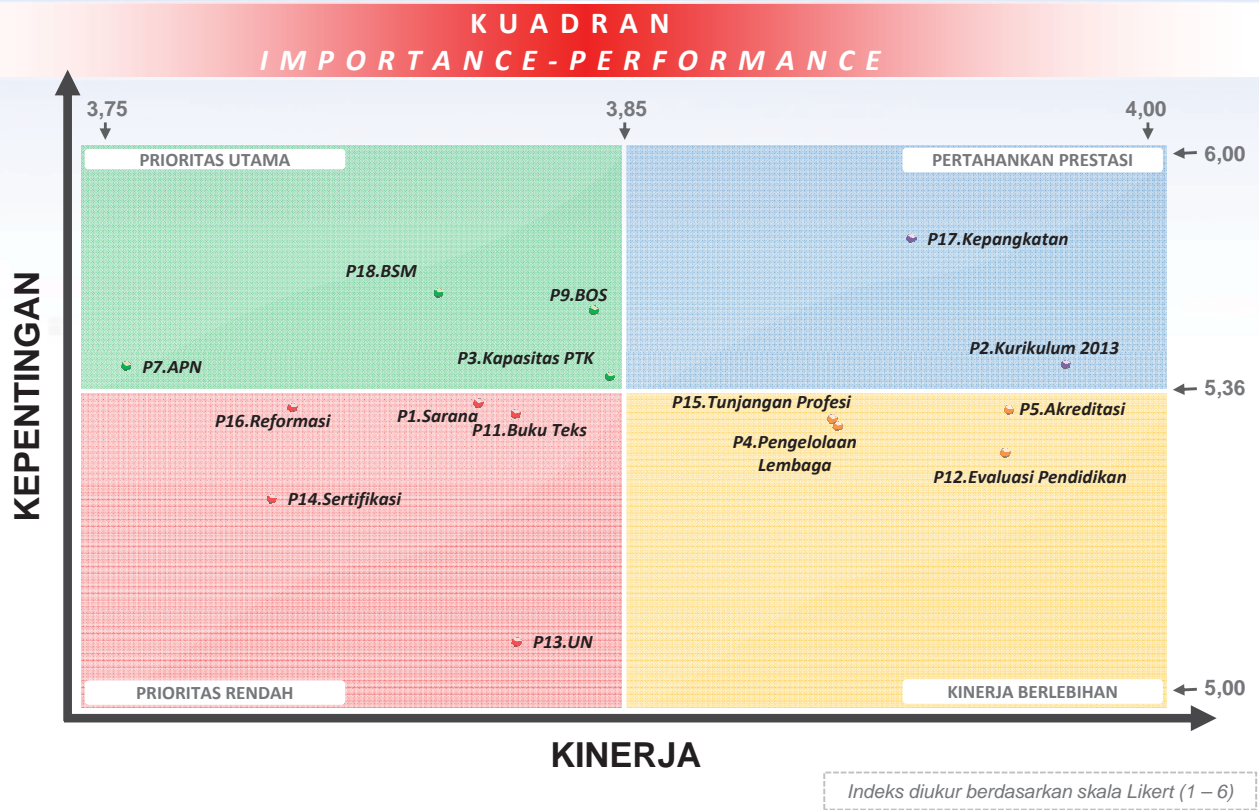


## IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STAKEHOLDER INTERNAL 2013





## IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STAKEHOLDER EKSTERNAL 2013

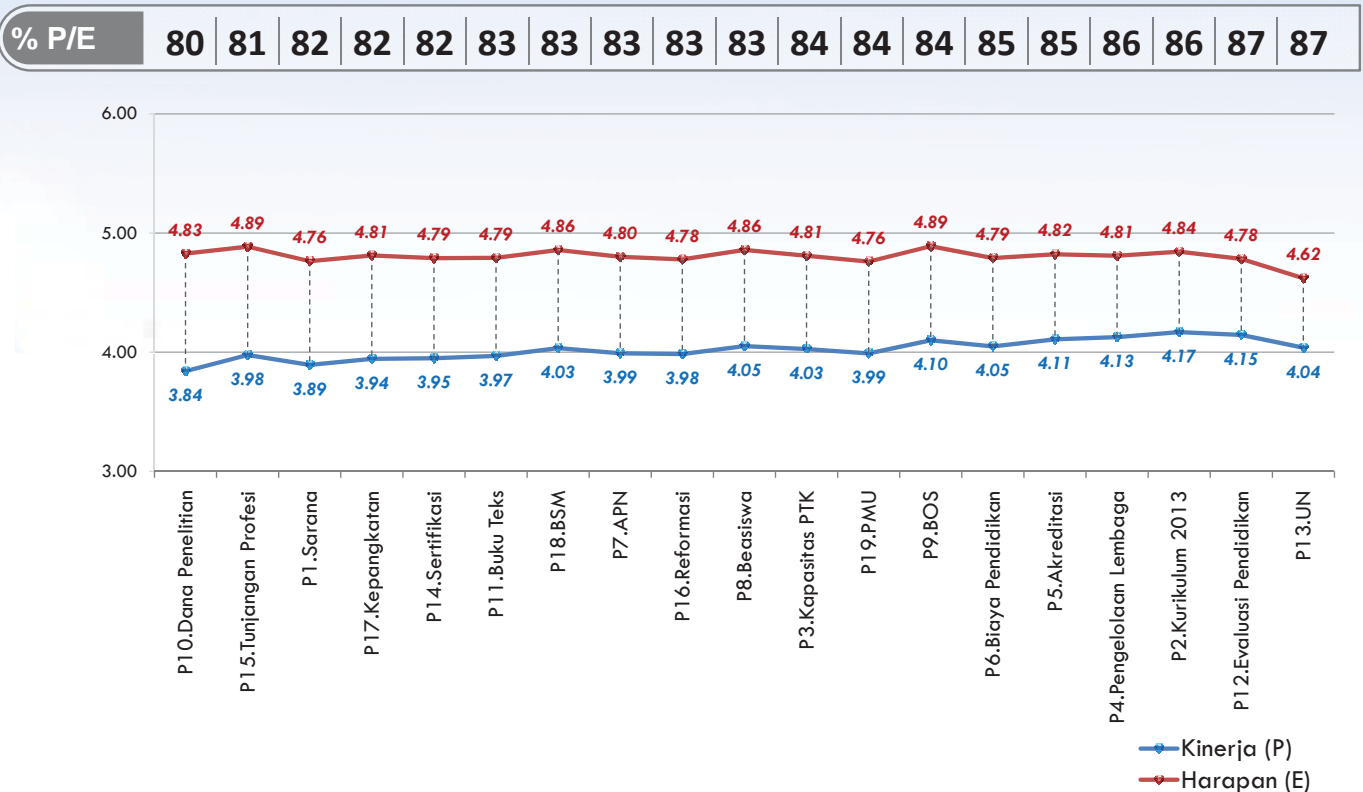


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

27



## TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER – STAKEHOLDER INTERNAL

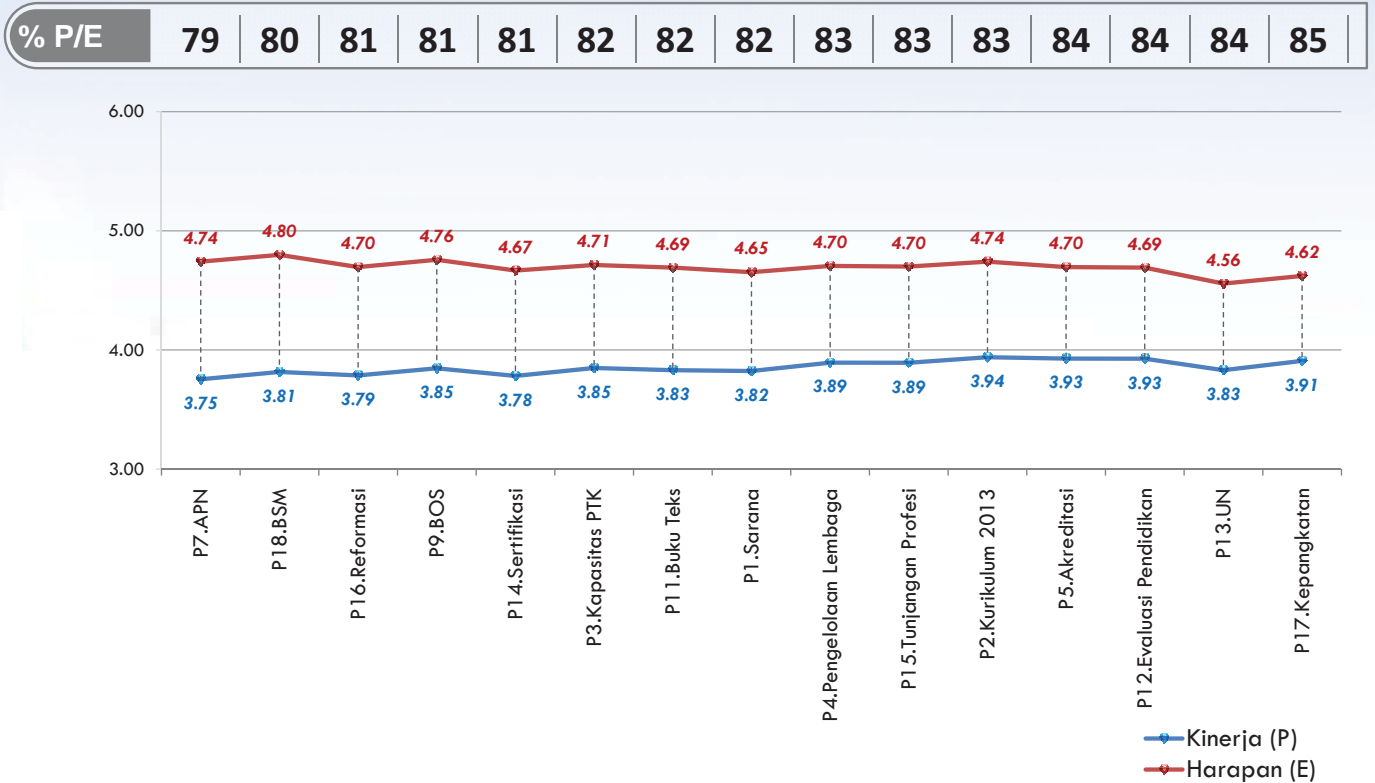


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

28



## TINGKAT PENCAPAAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER - STAKEHOLDER EKSTERNAL



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# ANALISIS PER PARAMETER KATEGORI INTERNAL

Responden Pendidikan







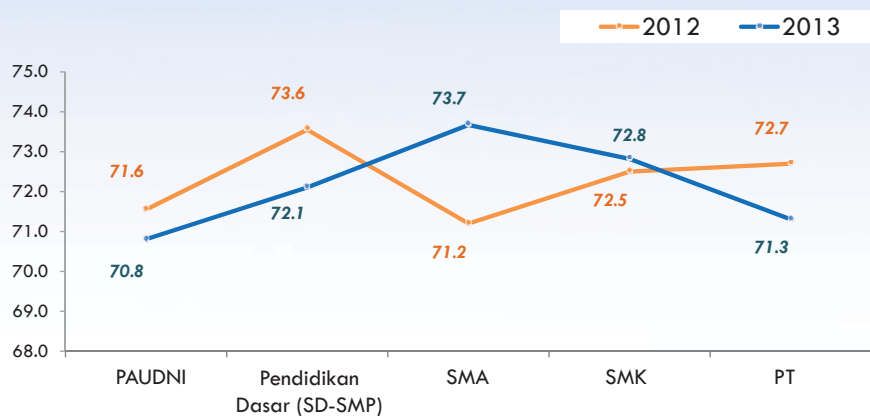
## 1. ANALISA PER PARAMETER

# SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Secara umum, tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana sekolah tahun 2013 mengalami penurunan 0,7 poin dibandingkan tahun 2012.

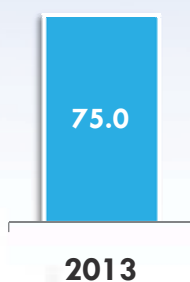
Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lembaga PAUDNI tahun 2013 paling rendah (70,8) dibandingkan dengan lembaga pendidikan lain. Responden mengungkapkan bahwa masih banyak lembaga PAUDNI yang belum menerima bantuan sarana dan prasarana sekolah. Selain itu, sarana dan prasarana lembaga PAUDNI banyak yang rusak dan tidak memiliki fasilitas lapangan.



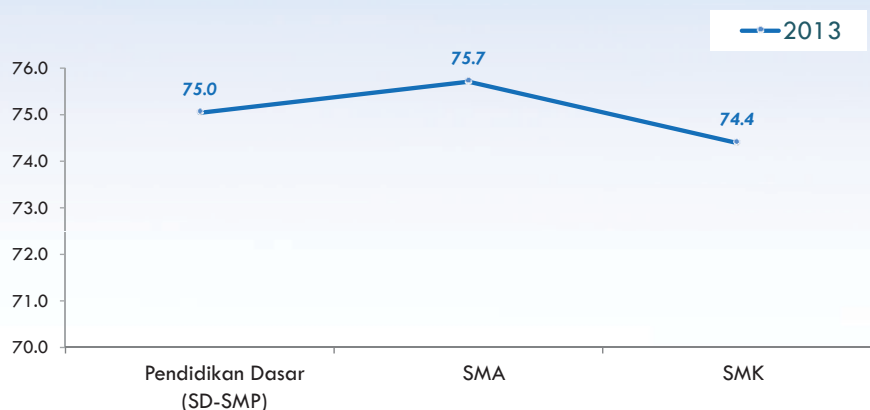
## 2. ANALISA PER PARAMETER

# KURIKULUM 2013

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=10.177)



Tingkat kepuasan rata-rata responden terhadap Kurikulum 2013 mencapai 75,0. Artinya, cukup tinggi kepuasan *stakeholder* internal pada kebijakan Kurikulum 2013.

Namun sebagian responden menyatakan bahwa Kurikulum 2013 belum disosialisasikan dengan baik. Responden juga belum disertakan dalam pelaksanaan Kurikulum 2013 dan belum diberikan pelatihan pada pendidik.



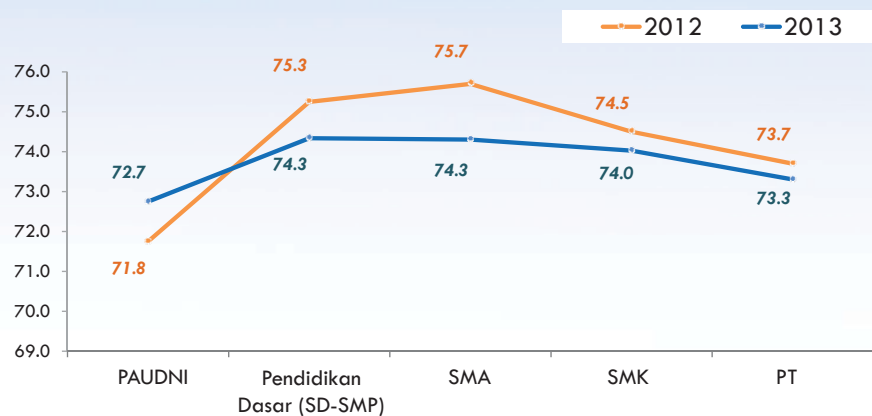
### 3. ANALISA PER PARAMETER

## PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Kepuasan terhadap parameter peningkatan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan tahun 2013 menurun 1,1 poin dibandingkan dengan tahun 2012.

Hal ini disebabkan kurangnya jumlah sarjana pendidikan PAUDNI, kurangnya pengalaman sarjana pendidikan PAUDNI dan kurangnya sumber daya manusia LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Keguruan).



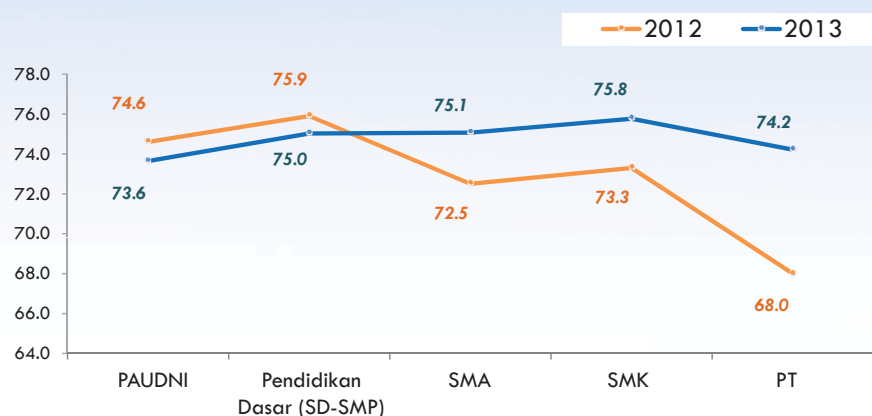
### 4. ANALISA PER PARAMETER

## PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Hasil survei dan wawancara tentang kepuasan pengelolaan lembaga pendidikan menunjukkan bahwa lembaga PAUDNI pada posisi terendah (73,6).

Menurut responden, pendampingan bagi pengelola PAUD belum merata, dan Diklat (pendidikan dan pelatihan) bagi instruktur kursus di lembaga NI masih kurang.



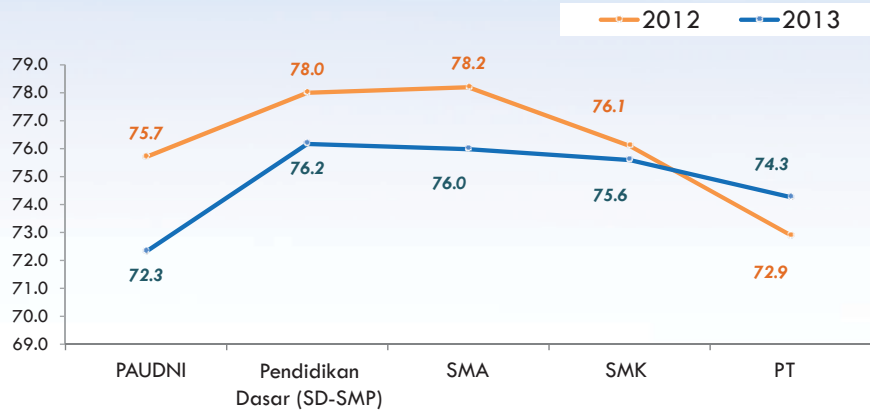
## 5. ANALISA PER PARAMETER

### STANDARISASI/AKREDITASI LEMBAGA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Kepuasan pada standarisasi/akreditasi lembaga pendidikan tahun 2013 mengalami penurunan 2,9 poin dibandingkan tahun 2012.

Bagi lembaga PAUD, belum ada standarisasi atau akreditasi PAUD.



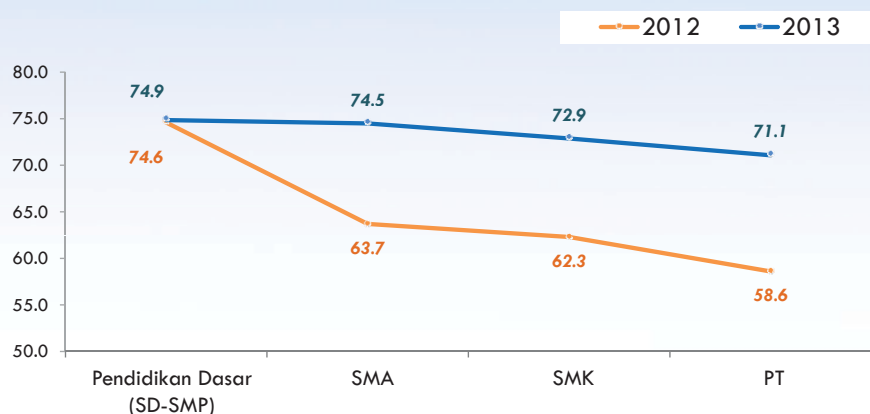
## 6. ANALISA PER PARAMETER

### BIAYA PENDIDIKAN

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Survei tentang kepuasan *stakeholder* internal terhadap biaya pendidikan tahun 2013 mengalami peningkatan 3,4 poin dibandingkan tahun 2012.

Namun, poin terendah pada kepuasan biaya pendidikan ada pada perguruan tinggi, karena uang pembangunan dan biaya pendidikan di perguruan tinggi dianggap terlalu mahal bagi responden.

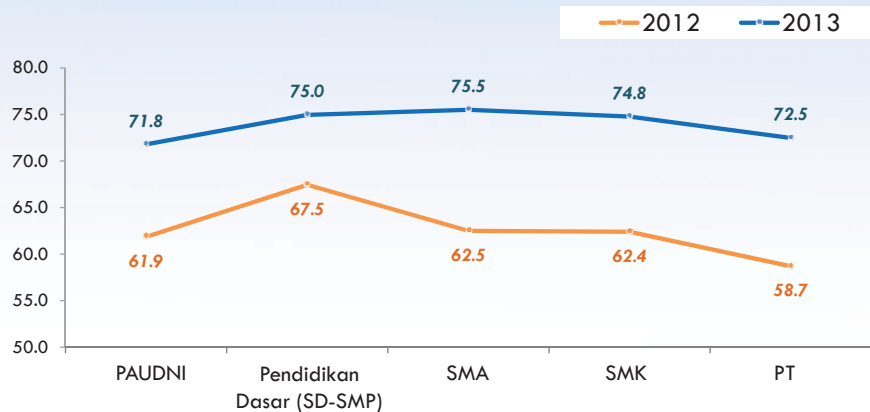




## 7. ANALISA PER PARAMETER

# ANGGARAN PENDIDIKAN NASIONAL

INTERNAL



Hasil positif ditunjukkan pada tingkat kepuasan pada anggaran pendidikan nasional tahun 2013. Hal ini diindikasikan dengan peningkatan sebesar 8,4 poin dibandingkan dengan tahun lalu.

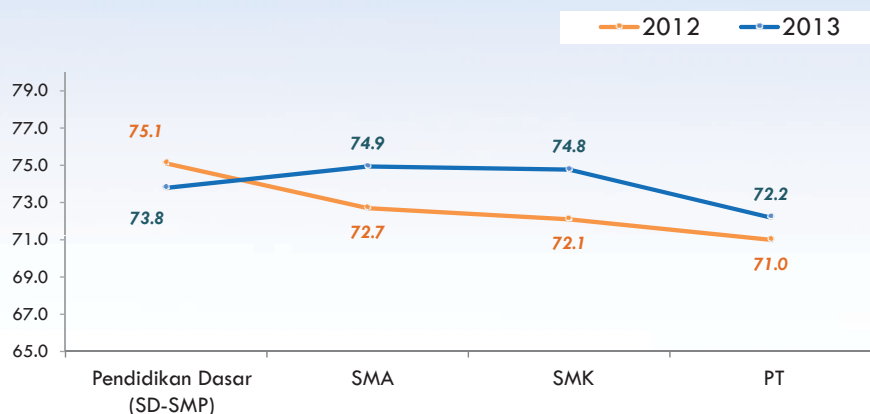
Masukan dari responden bahwa anggaran pendidikan masih kurang, karena sekolah swasta tidak mendapatkan anggaran pendidikan dan orangtua siswa tidak dapat membantu sepenuhnya dana pendidikan sekolah.



## 8. ANALISA PER PARAMETER

# BEASISWA

INTERNAL



Kepuasan *stakeholder* internal pada beasiswa paling rendah dirasakan oleh penerima layanan di perguruan tinggi. Kepuasan *stakeholder* perguruan tinggi pada tahun 2013 turun 1,2 poin dibandingkan dengan tahun 2012.

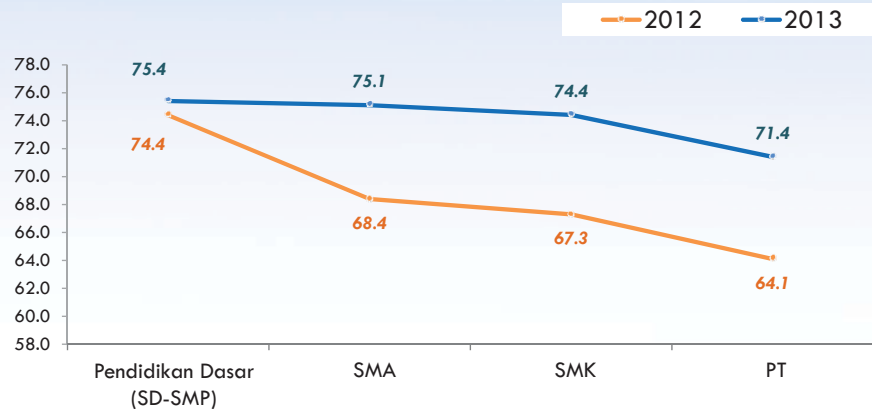
Responden berpendapat bahwa pencairan beasiswa seringkali terlambat dan tidak tepat sasaran. Mereka juga mempertanyakan kurang jelasnya prosedur mendapatkan beasiswa.



## 9. ANALISA PER PARAMETER

### DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS)

INTERNAL



Hasil survei kepuasan *stakeholder* internal berkaitan dengan dana BOS mengalami peningkatan di tahun 2013 sebesar 2,2 poin.

Untuk peningkatan pelayanan dana BOS, sebaiknya Kemdikbud melakukan transparansi terhadap penggunaan dana BOS sehingga tidak terjadi penyelewengan.



## 10. ANALISA PER PARAMETER

### DANA PENELITIAN

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )

Tingkat kepuasan *stakeholder* internal pada dana penelitian tahun 2013 meningkat 7,4 poin dibandingkan dengan tahun 2012.

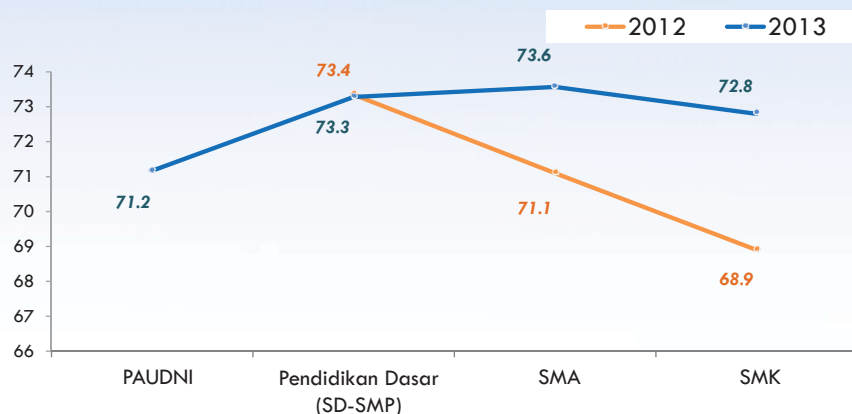
Hal yang perlu diperhatikan Kemdikbud adalah dana penelitian dianggap masih kurang, dan administrasi pertanggungjawaban penelitian dianggap rumit.



## 11. ANALISA PER PARAMETER

### BUKU TEKS

INTERNAL



Kepuasan *stakeholder* internal pada layanan buku teks di tahun 2012 dan 2013 tidak berbeda jauh, yakni 0,8 poin.

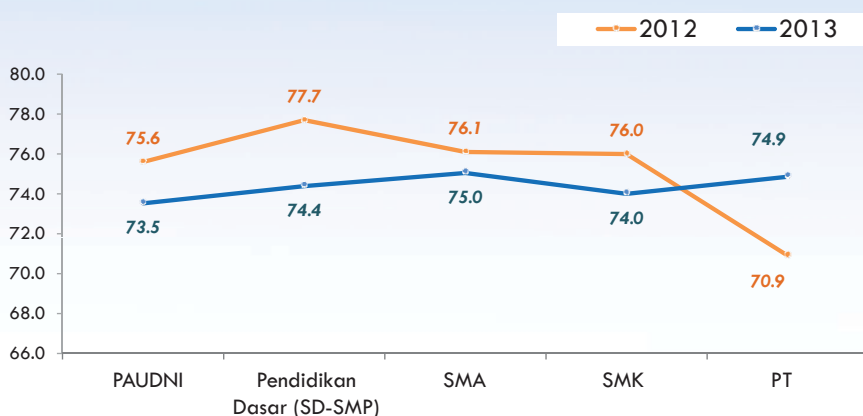
Pelayanan Kemdikbud yang harus ditingkatkan berkaitan dengan buku teks, adalah penggunaan bahasa yang mudah dipahami pada buku teks dan jumlah buku teks untuk sekolah ditingkatkan.



## 12. ANALISA PER PARAMETER

### SISTEM PENILAIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN

INTERNAL



Kepuasan tertinggi terhadap sistem penilaian dan evaluasi pendidikan ada pada kelompok *stakeholder* perguruan tinggi yang meningkat 4 poin dibandingkan tahun 2012.

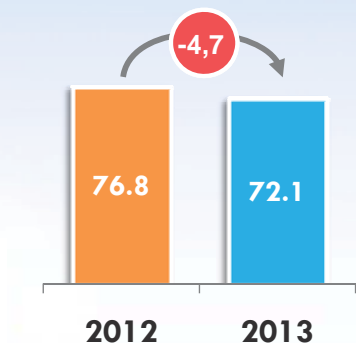
Kelompok PAUD, SD dan SMP yang diwakili oleh orangtua mengatakan bahwa laporan evaluasi pendidikan kepada orang tua kurang kontinyu, dan hasil evaluasi pendidikan kurang dikonsultasikan dengan orang tua.



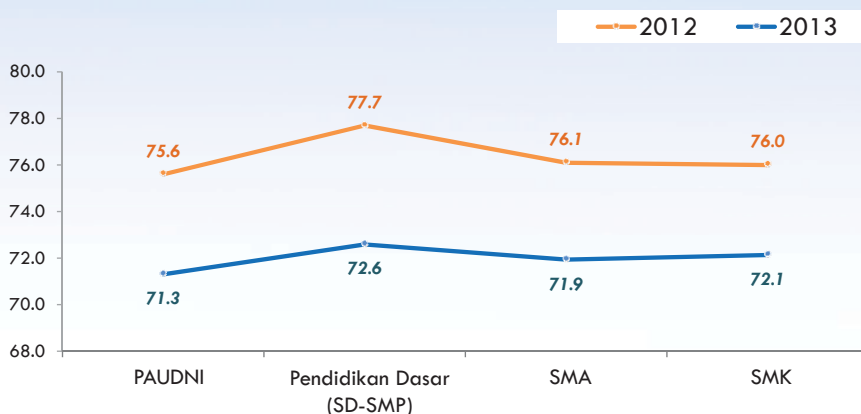
### 13. ANALISA PER PARAMETER

## UJIAN KOMPETENSI/UJIAN NASIONAL

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Kepuasan *stakeholder* internal pada ujian kompetensi/ujian nasional (UN) tahun 2013 mengalami penurunan hingga 4,7 poin.

*Stakeholder* internal berpendapat bahwa sebaiknya kontribusi nilai UN pada kelulusan siswa semestinya lebih sedikit dibandingkan kontribusi nilai dari sekolah.



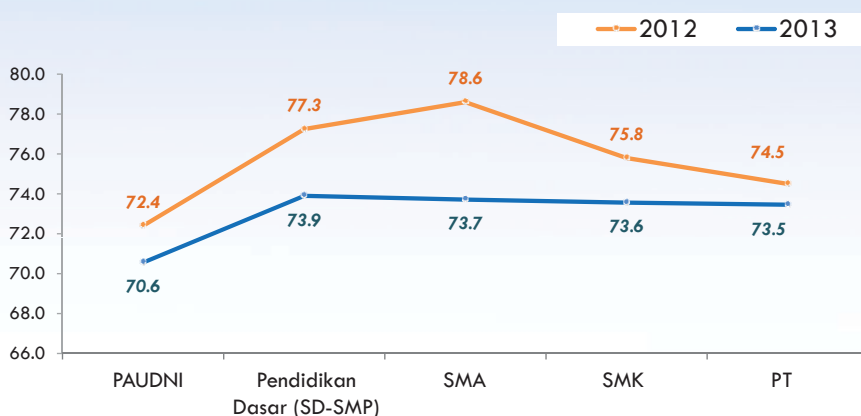
### 14. ANALISA PER PARAMETER

## SERTIFIKASI PENDIDIK

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Secara umum, pada tahun 2013 kepuasan *stakeholder* internal untuk sertifikasi pendidik turun sebesar 4,3 poin dibandingkan tahun 2012.

Respon *stakeholder* PAUDNI terhadap sertifikasi pendidik adalah belum semua pamong belajar tersertifikasi, dan tidak ada pembinaan bagi yang tidak lulus sertifikasi pendidik.



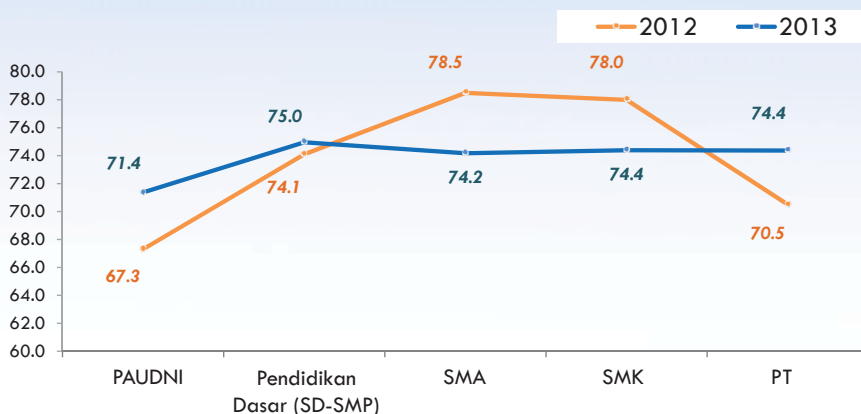
## 15. ANALISA PER PARAMETER

### TUNJANGAN PROFESI TENAGA PENDIDIK

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



Tingkat kepuasan *stakeholder* internal pada aspek tunjangan profesi tenaga pendidik tahun 2013 mengalami sedikit penurunan, yakni sebesar 0,8 poin dari tahun 2012.

Hasil survei mencatat, responden mengharapkan agar Kemdikbud mencairkan tunjangan profesi tenaga pendidik tepat waktu.



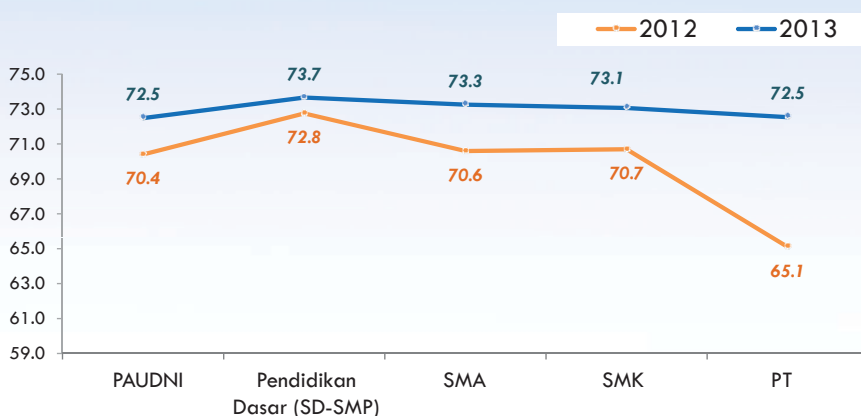
## 16. ANALISA PER PARAMETER

### REFORMASI BIROKRASI KEMDIKBUD

INTERNAL



Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2012 (N= 8.206) & 2013 (N=10.177 )



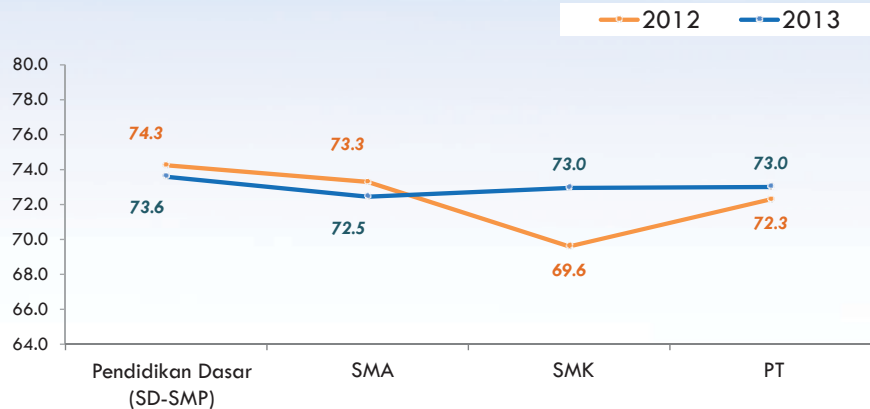
*Stakeholder* lembaga pendidikan memberikan nilai yang baik bagi reformasi birokrasi Kemdikbud, Kepuasan *stakeholder* internal meningkat 1,4 poin pada tahun 2013 dibandingkan dengan tahun 2012.

Namun, sebagian responden mengatakan bahwa pengaduan mereka kurang ditanggapi, dan petugas pelayanan dinilai tidak bersikap ramah.



## 17. ANALISA PER PARAMETER SISTEM KEPANGKATAN

INTERNAL



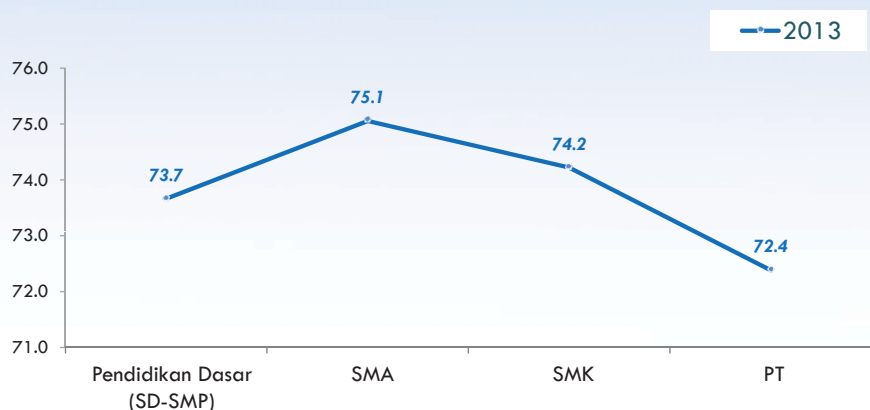
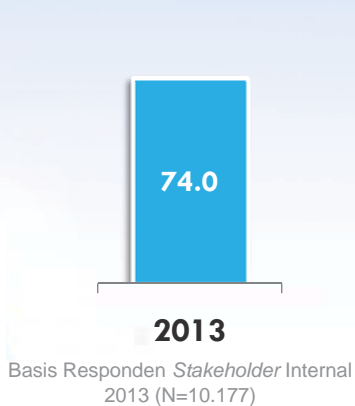
Tingkat kepuasan *stakeholder* internal tahun 2012 dan 2013 terhadap sistem kepengkatan hampir sama, yaitu berkisar pada skor 73.

Sulitnya kenaikan pangkat dari IV a ke IV b menjadi catatan yang perlu diperhatikan oleh Kemdikbud.



## 18. ANALISA PER PARAMETER BANTUAN SISWA MISKIN (BSM)

INTERNAL



Pada tahun 2012, parameter BSM tidak diukur. Survei tahun 2013 mengindikasikan bahwa kepuasan responden terhadap BSM tinggi dengan pencapaian skor di atas 70. Hanya saja program BSM kurang disosialisasikan dengan baik.

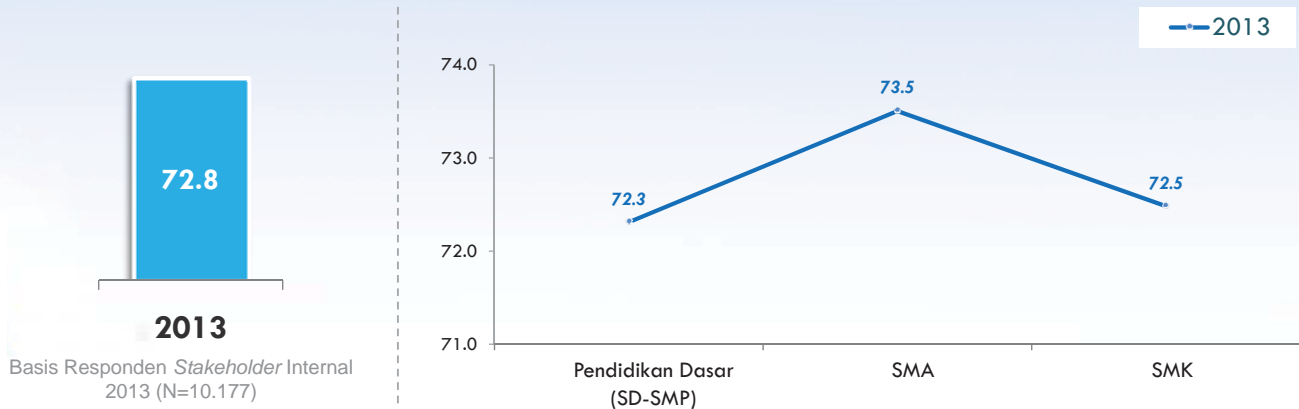




## 19. ANALISA PER PARAMETER

# PENDIDIKAN MENENGAH UNIVERSAL (PMU)

INTERNAL



Program PMU baru ada di tahun 2013. *Stakeholder* internal menilai puas terhadap program ini dengan pencapaian hingga 72,8 poin.

Namun demikian, kejelasan informasi masih dibutuhkan berkaitan dengan pelaksanaan PMU.



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# ANALISIS PER PARAMETER KATEGORI EKSTERNAL

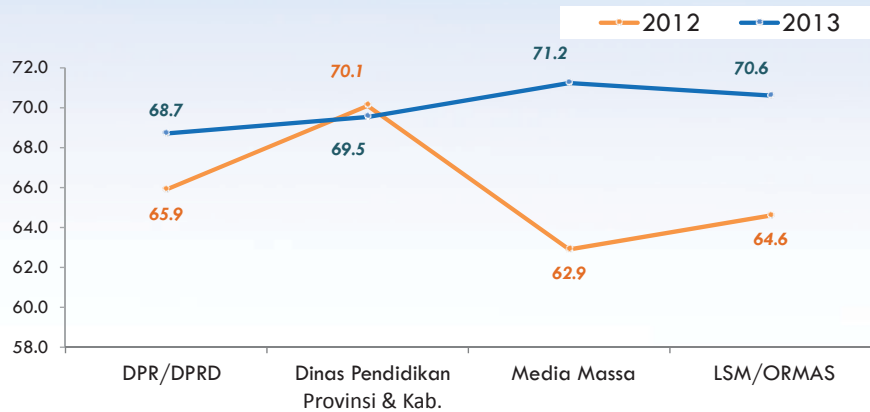
Responden Pendidikan



## 1. ANALISA PER PARAMETER

# SARANA DAN PRASARANA SEKOLAH

EKSTERNAL



Hasil survei kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek sarana dan prasarana sekolah menunjukkan terjadi peningkatan indeks kepuasan, yakni sebesar 3,2 poin.

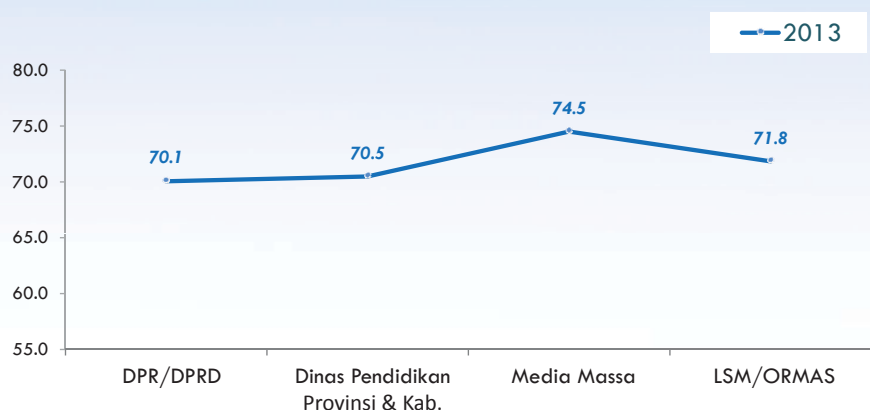
Hal yang perlu diperhatikan Kemdikbud berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah, yaitu: masih ada sekolah yang belum memiliki fasilitas kamar mandi terpisah (laki-laki dan perempuan), masih ada sekolah yang kekurangan ruang kelas, kurangnya fasilitas laboratorium, dan banyaknya sarana dan prasarana sekolah yang rusak.



## 2. ANALISA PER PARAMETER

# KURIKULUM 2013

EKSTERNAL



Kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek Kurikulum 2013 tinggi. Hal ini diindikasikan dengan pencapaian indeks kepuasan *stakeholder* yang mencapai 71,7 poin.

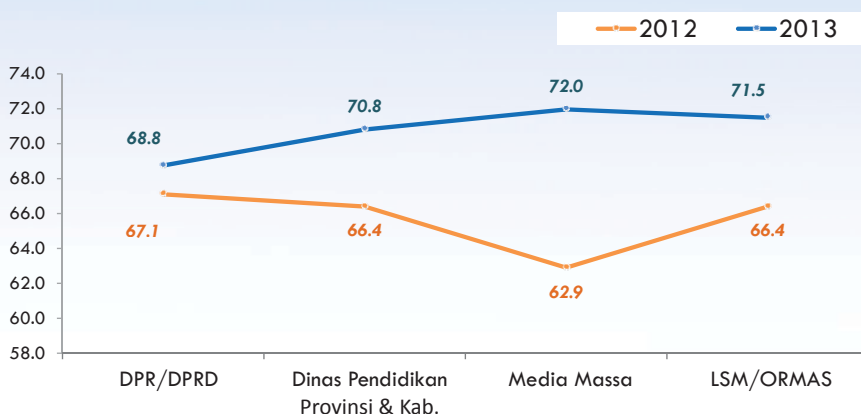
Sama halnya dengan pendapat *stakeholder* internal, *stakeholder* eksternal pun menyatakan bahwa Kurikulum 2013 belum disosialisasikan dengan baik dan perlu diberikan pelatihan pada pendidik/guru untuk melaksanakan Kurikulum 2013.



### 3. ANALISA PER PARAMETER

## PENINGKATAN KAPASITAS PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

EKSTERNAL



Skor kepuasan *stakeholder* eksternal pada peningkatan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 3,6 poin dibandingkan tahun 2012.

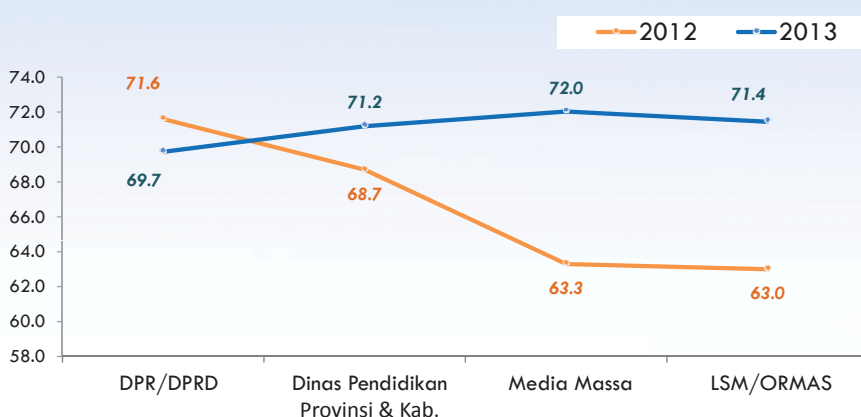
Namun, *stakeholder* eksternal memberi catatan agar penempatan guru dilakukan secara merata dan kualitas LPTK ditingkatkan.



### 4. ANALISA PER PARAMETER

## PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



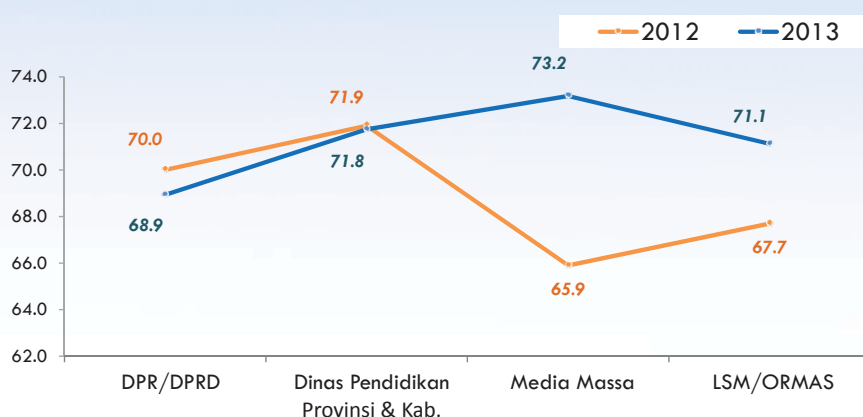
Pengelolaan lembaga pendidikan sudah dinilai baik. Meskipun demikian, Kemdikbud perlu memperhatikan peningkatan kualitas pengelolaan sekolah. Hal ini diindikasikan dengan naiknya kepuasan *stakeholder* eksternal sebesar 3,5 poin dibandingkan dengan tahun 2012.



## 5. ANALISA PER PARAMETER

### STANDARISASI/AKREDITASI LEMBAGA PENDIDIKAN

EKSTERNAL



Kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek standarisasi / akreditasi lembaga pendidikan naik sebesar 2,3 poin.

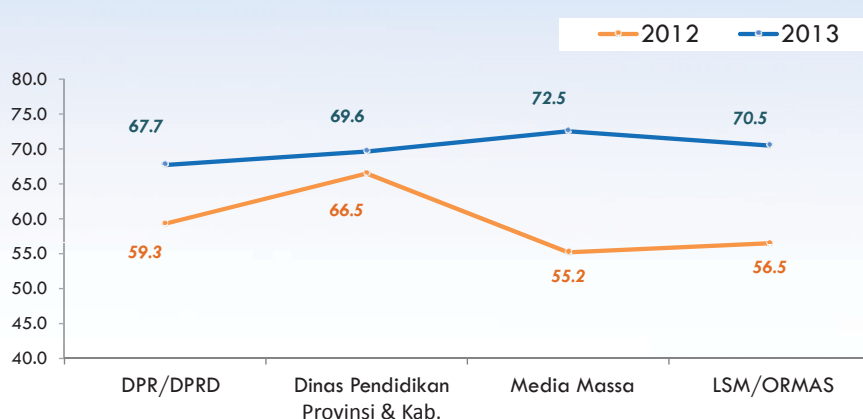
Pada penilaian atribut standarisasi/akreditasi lembaga pendidikan, *stakeholder* eksternal mengkritisi lembaga pendidikan yang terakreditasi cenderung memasang tarif untuk iuran siswa yang mahal, dan akreditasi cenderung dinilai sebatas formalitas. Selain itu, masih banyak lembaga pendidikan yang belum terakreditasi.



## 6. ANALISA PER PARAMETER

### ANGGARAN PENDIDIKAN NASIONAL

EKSTERNAL



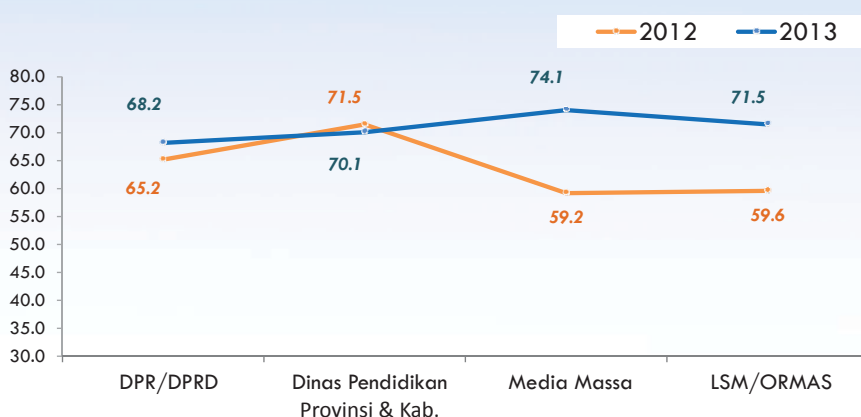
Skor kepuasan alokasi anggaran pendidikan nasional mengalami peningkatan yang signifikan, yaitu sebesar 11,4 poin. Namun demikian, masih dibutuhkan peningkatan anggaran pendidikan untuk sarana dan prasarana sekolah.



## 7. ANALISA PER PARAMETER

### DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS)

EKSTERNAL



Pada tahun 2013, kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek dana BOS mengalami kenaikan sebesar 8,7 poin dibandingkan tahun 2012.

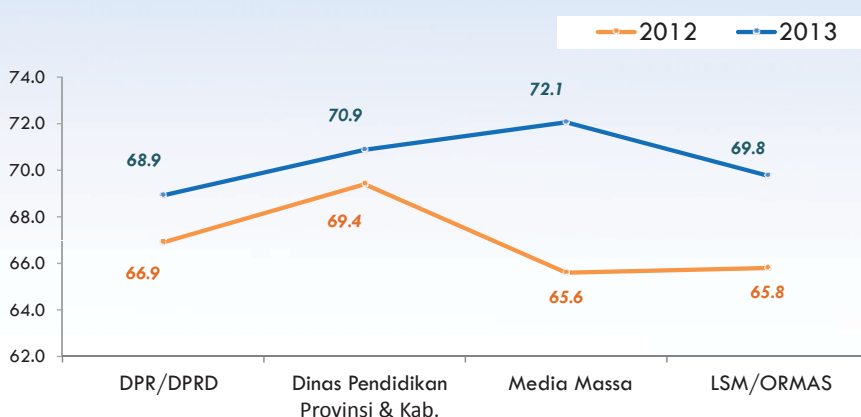
Kepuasan *stakeholder* eksternal terhadap dana BOS tinggi, Namun, Kemdikbud perlu memperhatikan penggunaan dana BOS yang transparan dan tepat waktu agar tidak terjadi penyelewengan.



## 8. ANALISA PER PARAMETER

### BUKU TEKS

EKSTERNAL



Kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek layanan buku teks, meningkat sebesar 3,2 poin pada tahun 2013 dibandingkan dengan tahun 2012.

Saran *stakeholder* eksternal tentang buku teks agar buku teks tidak berganti setiap tahun dan diberikan secara gratis kepada siswa. Peningkatan pelayanan Kemdikbud pun perlu dilakukan dengan memfasilitasi biaya cetak *download e-book*.

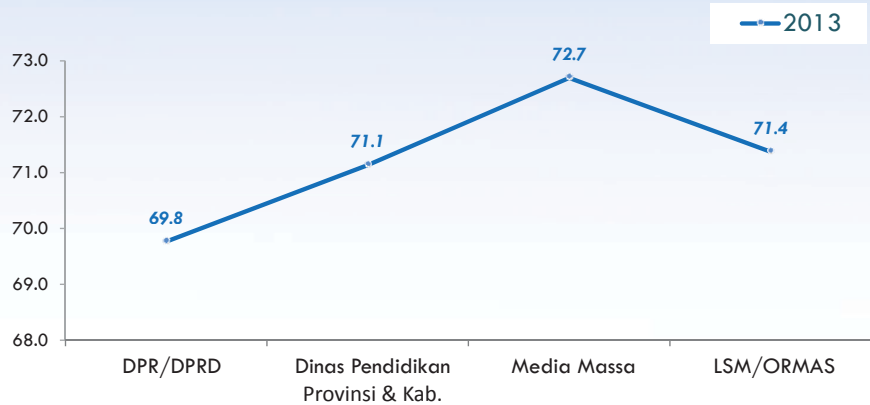




## 9. ANALISA PER PARAMETER

### SISTEM PENILAIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN

EKSTERNAL



Parameter sistem penilaian dan evaluasi pendidikan tidak dinilai pada *stakeholder* eksternal tahun 2012. Skor kepuasan *stakeholder* eksternal pada tahun 2013 sebesar 71,3, Ini berarti kepuasan *stakeholder* eksternal baik pada aspek sistem penilaian dan evaluasi pendidikan.

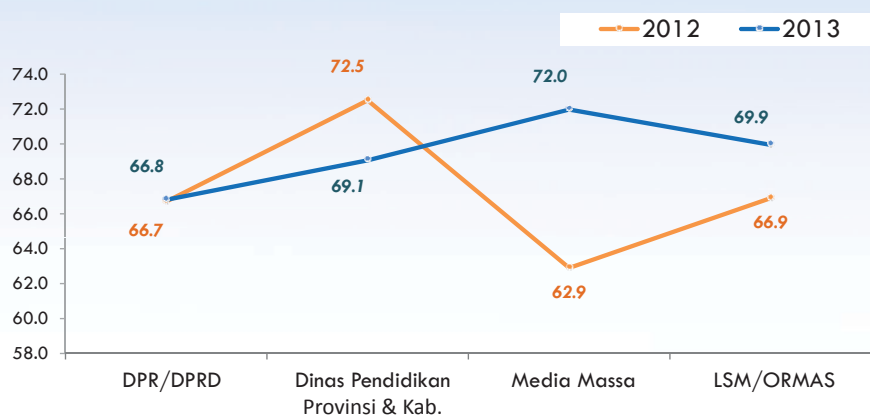
Masukan *stakeholder* eksternal, seharusnya proporsi kelulusan siswa ditentukan oleh sekolah sebesar 60% dan UAN/UN sebesar 40%.



## 10. ANALISA PER PARAMETER

### UJIAN KOMPETENSI/UJIAN NASIONAL

EKSTERNAL



Tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal periode 2012-2013 terhadap ujian kompetensi/UN hampir sama, yaitu berkisar 68 artinya cukup tinggi. Kepuasan tertinggi pada *stakeholder* media massa dan terendah pada *stakeholder* DPRD.

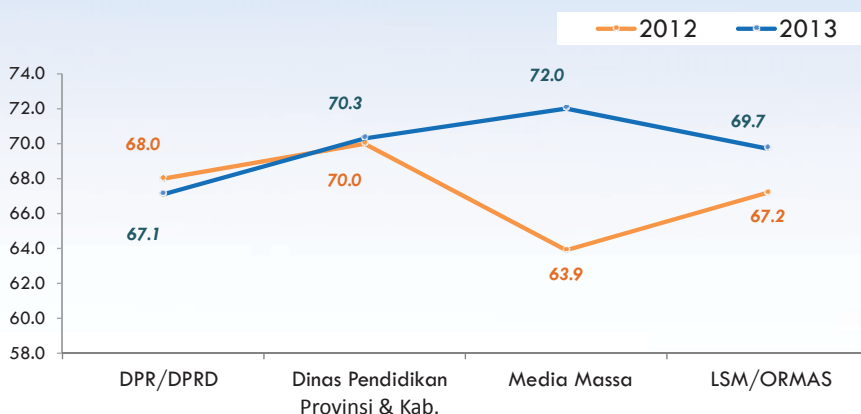
Pelaksanaan UN yang tidak tepat waktu dan kendala teknis lainnya merupakan aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Kemdikbud.



## 11. ANALISA PER PARAMETER

### SERTIFIKASI PENDIDIK

EKSTERNAL



Survei 2013, *stakeholder* DPR/DPRD memberikan nilai terendah untuk pelayanan sertifikasi pendidik dibandingkan *stakeholder* eksternal lainnya. Secara umum, kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek sertifikasi pendidik mengalami kenaikan sebesar 2,2 poin dibandingkan dengan tahun lalu.

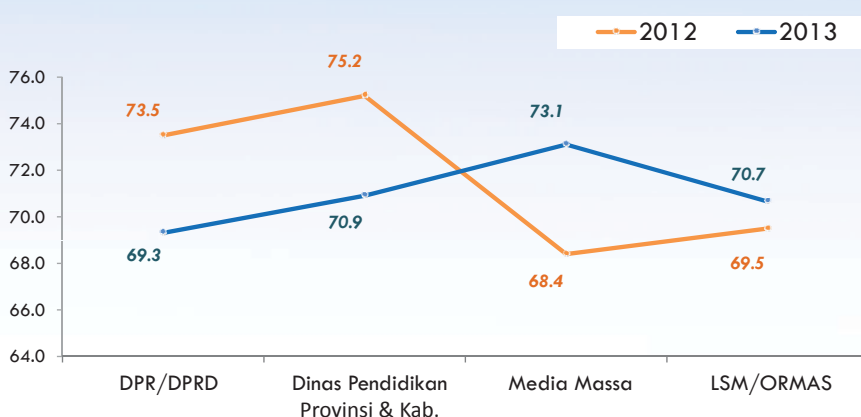
Menurut *stakeholder* eksternal, persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi dinilai berat oleh pendidik.



## 12. ANALISA PER PARAMETER

### TUNJANGAN PROFESI TENAGA PENDIDIK

EKSTERNAL



Kepuasan *stakeholder* eksternal terhadap tunjangan profesi tenaga pendidik tahun 2013 mengalami penurunan, khususnya bagi *stakeholder* anggota DPR/DPRD, yakni sebesar 4,2 poin.

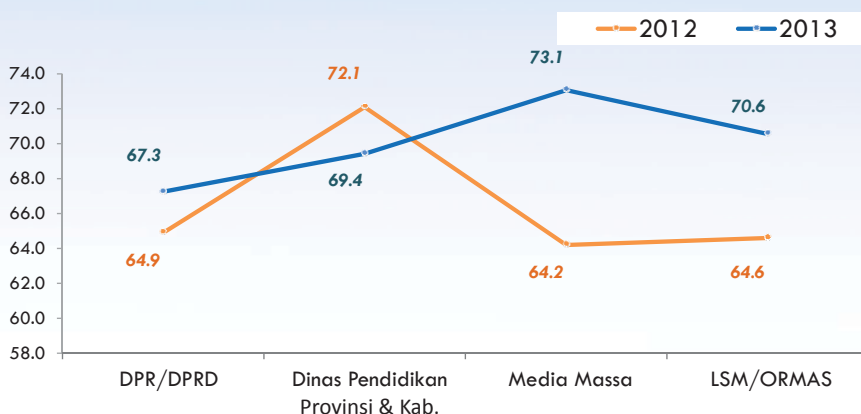
Untuk meningkatkan pelayanan terhadap atribut ini, sebaiknya Kemdikbud memberikan tunjangan profesi tenaga pendidik tepat waktu secara langsung, tidak melalui Pemerintah Daerah Tingkat II.



### 13. ANALISA PER PARAMETER

## REFORMASI BIROKRASI KEMDIKBUD

EKSTERNAL



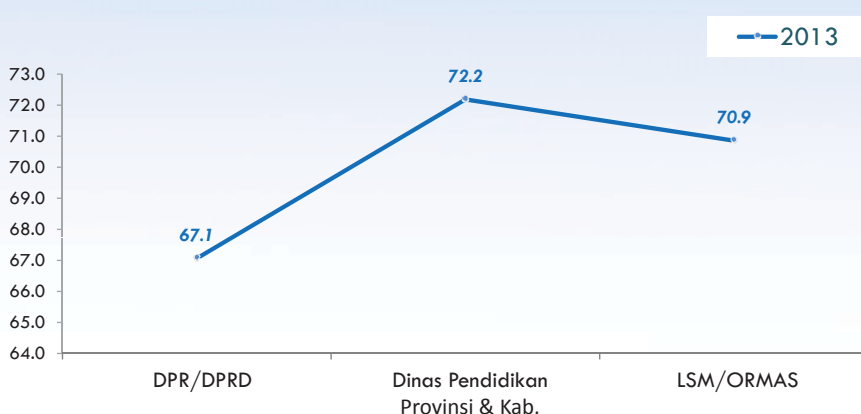
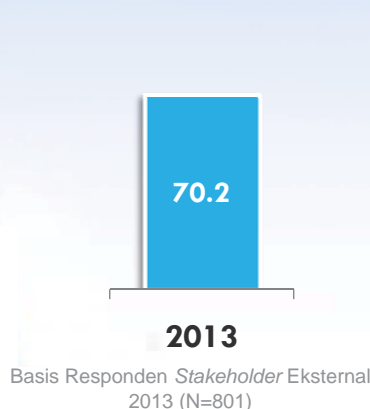
Terjadi kenaikan tingkat kepuasan pada atribut reformasi birokrasi Kemdikbud tahun 2013, yakni sebesar 3,4 poin. Skor tertinggi untuk penilaian kepuasan atribut ini diberikan oleh media massa, artinya, sosialisasi dan publikasi reformasi birokrasi Kemdikbud sudah baik. Hanya saja, sebagian responden mengatakan bahwa perlu ditingkatkan koordinasi agar kebijakan dan program kerja Kemdikbud lebih efektif dan efisien.



### 14. ANALISA PER PARAMETER

## SISTEM KEPANGKATAN

EKSTERNAL



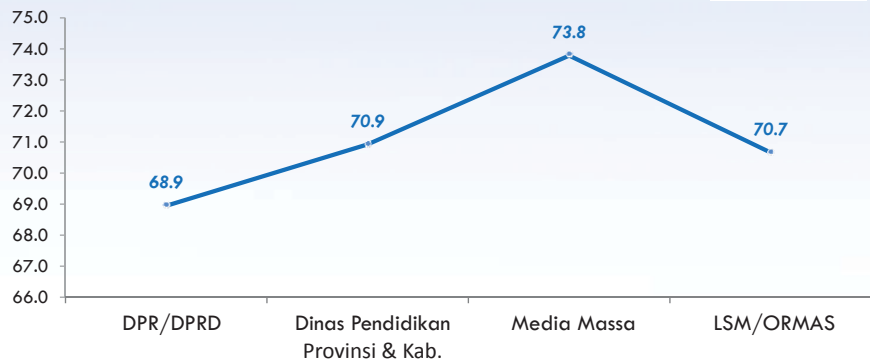
Penilaian kepuasan terhadap sistem kepangkatan pada *stakeholder* eksternal baru dilakukan tahun 2013. Nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 70,2. Ini artinya kepuasan *stakeholder* eksternal pada aspek sistem kepangkatan cukup tinggi. Namun demikian, persyaratan kenaikan pangkat masih dinilai terlalu berat, terutama dari golongan IV a ke IV b.



## 15. ANALISA PER PARAMETER

### BANTUAN SISWA MISKIN (BSM)

EKSTERNAL



Pada survei tentang bantuan siswa miskin (BSM) yang baru dilakukan tahun 2013, skor rata-rata mencapai 71,1. Secara umum dapat dikatakan kepuasan *stakeholder* eksternal pada BSM cukup tinggi. Meskipun demikian, hasil wawancara dengan *stakeholder* eksternal menyatakan bahwa BSM belum tepat sasaran dan tidak tepat waktu.



## PERBANDINGAN INDEKS *STAKEHOLDER*

### INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PROVINSI (Kumulatif)

NO	PROVINSI	2012	2013
1	Kalimantan Timur	67,7	77,2
2	Riau	64,9	77,3
3	Papua	74,1	76,2
4	Sulawesi Utara	69,6	75,8
5	Nusa Tenggara Barat	70,3	75,8
6	Jambi	65,7	75,0
7	Kepulauan Riau	71,1	74,9
8	Gorontalo	74,1	74,7
9	Lampung	69,5	74,5
10	Jawa timur	71,9	74,3
11	Sumatera Barat	66,9	74,1
12	Jawa Tengah	71,4	73,8
13	Sulawesi Tenggara	73,3	73,7
14	Bali	72,0	73,3
15	Sumatera Utara	68,5	73,3
16	Kalimantan Barat	65,7	73,1
17	Bangka Belitung	68,4	73,0
18	Sulawesi Barat	68,2	72,9
19	DI Yogyakarta	74,0	72,5
20	Kalimantan Tengah	69,8	72,4

NO	PROVINSI	2012	2013
21	Jawa Barat	68,5	72,1
22	Bengkulu	63,2	71,9
23	Nusa Tenggara Timur	68,3	71,4
24	DKI Jakarta	71,7	71,3
25	Banten	69,4	71,2
26	Papua Barat	66,0	70,9
27	Sulawesi Tengah	65,2	70,9
28	Sulawesi Selatan	71,2	70,8
29	Maluku Utara	65,9	70,6
30	Kalimantan Selatan	71,8	70,4
31	Sumatera Selatan	75,6	69,3
32	Aceh	67,7	69,1
33	Maluku	69,0	66,6

#### STAKEHOLDER TOTAL

2013 : 72,5

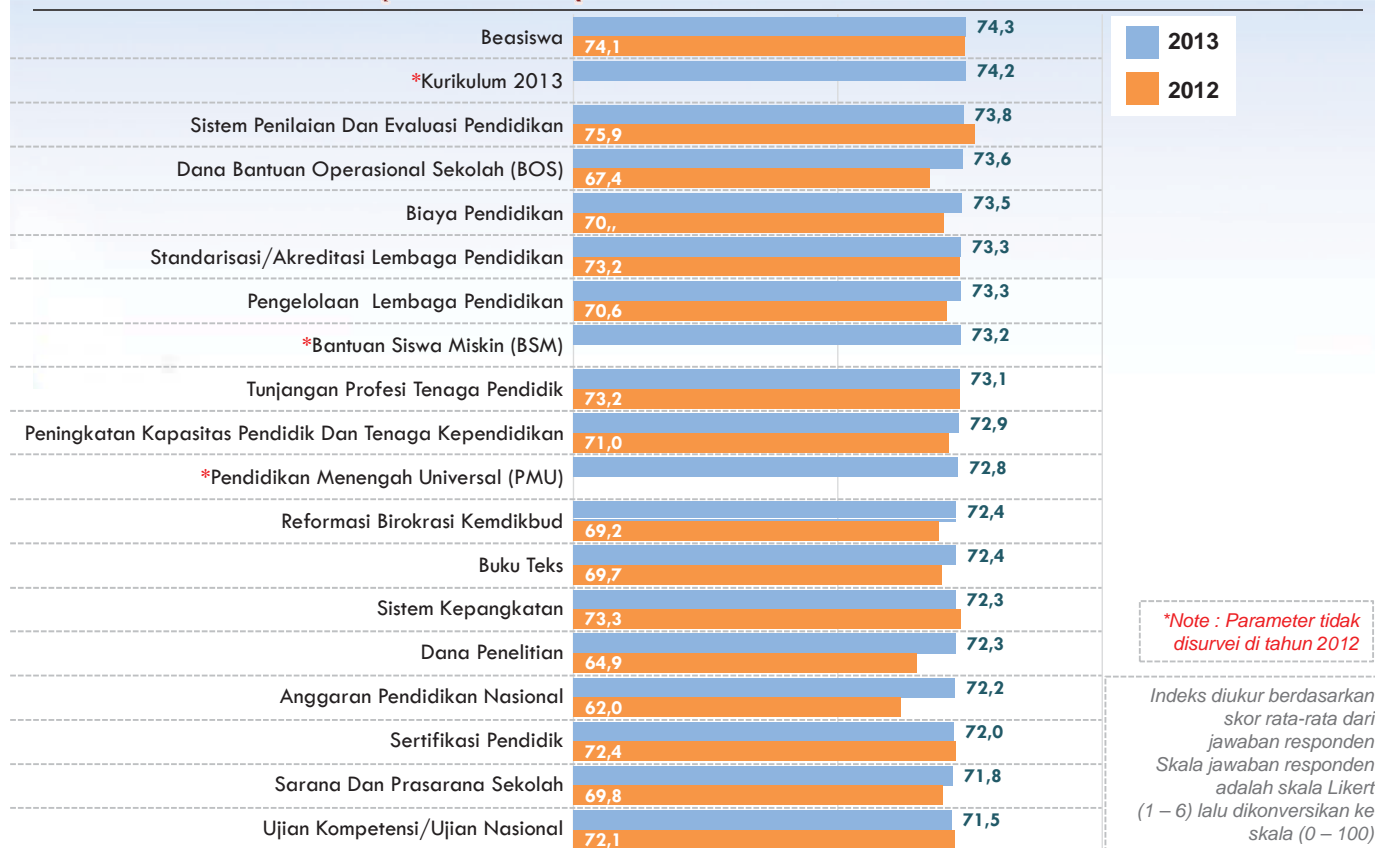
2012 : 70,1

#### INDEKS TOTAL KEMDIKBUD



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER TOTAL 2012-2013 (Kumulatif)



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

67

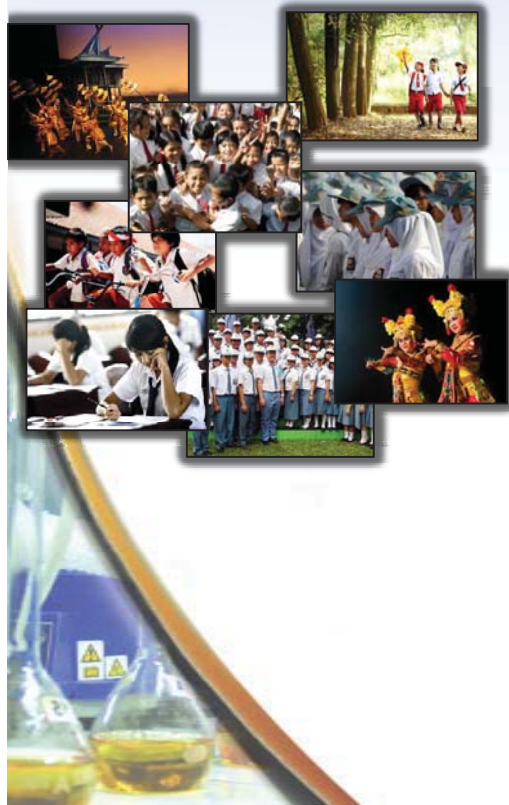


## KEKUATAN PENGARUH PARAMETER TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDER KEMDIKBUD - PENDIDIKAN

NO	PARAMETER	KORELASI
1	<b>Beasiswa</b>	<b>0,73</b>
2	<b>Ujian Kompetensi/Ujian Nasional</b>	<b>0,71</b>
3	<b>Biaya Pendidikan</b>	<b>0,70</b>
4	Dana Penelitian	0,70
5	Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan	0,60
6	Reformasi Birokrasi Kemdikbud	0,59
7	Sistem Penilaian Dan Evaluasi Pendidikan	0,59
8	Pengelolaan Lembaga Pendidikan	0,59
9	Sertifikasi Pendidik	0,58
10	Pendidikan Menengah Universal (PMU)	0,56
11	Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik	0,55
12	Sarana Dan Prasarana Sekolah	0,54
13	Buku Teks	0,54
14	Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	0,51
15	Kurikulum 2013	0,51
16	Bantuan Siswa Miskin (BSM)	0,50
17	Peningkatan Kapasitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan	0,50
18	Anggaran Pendidikan Nasional	0,49
19	Sistem Kepangkatan	0,49

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





## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD TINGKAT NASIONAL

Responden Kebudayaan



## TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER KEMDIKBUD TOTAL - KEBUDAYAAN

● Kepala Sekolah SD, SMP dan SMA	67,8
● Pengelola Situs atau Cagar Budaya	72,5
● Masyarakat Umum	69,0
● Pengelola atau Pelaku Seni	71,6
● Komunitas Budaya	70,7
● Komunitas Seni	69,3
● Komunitas Film	68,1
● Keraton	73,3
● Pengurus Organisasi Kepercayaan	68,0
● Komunitas Adat	69,1
● Sanggar Seni Budaya	66,5
● Pemuka Adat	70,8
● DPR/DPRD	70,1
● Dinas Bidang Kebudayaan Daerah	72,3
● Media Massa	67,7
● LSM	68,8

(N= 1.193, error sampling +/- 2,84 pada interval kepercayaan 95,0%)  
Skala jawaban responden adalah skala Likert (1 – 6)  
dikonversikan ke skala (0 – 100)

Stakeholder  
Internal

2013 : 69,6

KEMDIKBUD

Stakeholder  
Eksternal

2013 : 71,4



## PERBANDINGAN INDEKS STAKEHOLDER INTERNAL

### INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PROVINSI

NO	PROVINSI	2013
1	Kalimantan Timur	78,1
2	Sumatera Utara	77,4
3	Riau	76,1
4	Jawa Timur	73,5
5	Kalimantan Barat	73,3
6	Papua	72,9
7	Bengkulu	72,6
8	Sumatera Barat	72,6
9	Jambi	72,0
10	Kepulauan Riau	71,5
11	Banten	71,5
12	Kalimantan Tengah	71,5
13	Sulawesi Barat	71,4
14	Jawa Barat	70,9
15	Aceh	70,8
16	Sulawesi Utara	69,7
17	Bangka Belitung	69,6
18	Di Yogyakarta	69,5
19	Jawa Tengah	69,1
20	Dki Jakarta	69,0

NO	PROVINSI	2013
21	Sumatera Selatan	68,4
22	NTB	68,4
23	Sulawesi Selatan	67,5
24	Lampung	67,0
25	Bali	66,2
26	Gorontalo	65,8
27	Sulawesi Tenggara	65,4
28	Kalimantan Selatan	64,6
29	Maluku Utara	64,3
30	Maluku	64,0
31	Papua Barat	62,8
32	NTT	61,1
33	Sulawesi Tengah	58,5

STAKEHOLDER INTERNAL

**69,6**

INDEKS TOTAL KEMDIKBUD

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

71



## PERBANDINGAN INDEKS STAKEHOLDER EKSTERNAL

### INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN PROVINSI

NO	PROVINSI	2013
1	Kalimantan Timur	84,0
2	Riau	81,4
3	Papua	81,0
4	Aceh	79,3
5	Sumatera Selatan	79,0
6	Bengkulu	78,2
7	Jawa Timur	76,9
8	Sulawesi Utara	75,9
9	NTT	75,4
10	Bali	74,4
11	NTB	72,4
12	Kalimantan Barat	72,0
13	Jawa Tengah	71,8
14	Jambi	71,5
15	Sumatera Barat	71,3
16	Kepulauan Riau	70,9
17	Kalimantan Selatan	69,7
18	Jawa Barat	69,1
19	Sulawesi Tenggara	68,9
20	Bangka Belitung	68,8

NO	PROVINSI	2013
21	Banten	68,6
22	Gorontalo	67,7
23	Sulawesi Barat	67,6
24	Sulawesi Selatan	66,6
25	Dki Jakarta	66,4
26	Sumatera Utara	65,6
27	Kalimantan Tengah	65,5
28	Maluku	65,4
29	Lampung	64,6
30	Sulawesi Tengah	64,1
31	Di Yogyakarta	63,3
32	Maluku Utara	63,0
33	Papua Barat	57,3

STAKEHOLDER EKSTERNAL

**71,4**

INDEKS TOTAL KEMDIKBUD

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

72



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL 2012-2013

Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia Dan Dinominasikan	73.0
Revitalisasi Taman Budaya	71.6
Revitalisasi Cagar Budaya	71.5
Pemeliharaan Cagar Budaya	70.7
Revitalisasi Desa Adat	70.3
Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah	70.1
Fasilitasi Kegiatan Budaya	69.9
Bansos Komunitas Budaya	68.3
Persemaian Nilai Budaya (Nobar Film Berkarakter)	67.3
Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri	65.8

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 Kemdikbud 2013

73



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### TINGKAT KEPUASAN STAKEHOLDER EKSTERNAL 2012-2013

Lawatan Sejarah	74.5
Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	73.6
Registrasi Cagar Budaya	73.0
Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia Dan Dinominasikan	73.0
Revitalisasi Cagar Budaya	72.1
Pemeliharaan Cagar Budaya	71.7
Kemah Budaya Dan Kemah Perbatasan	71.6
Anggaran Kebudayaan	71.6
Revitalisasi Taman Budaya	71.4
Bansos Komunitas Budaya	71.1
Persemaian Nilai Budaya (Nobar Film Berkarakter)	69.8
Revitalisasi Desa Adat	69.4
Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya	67.7

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 Kemdikbud 2013

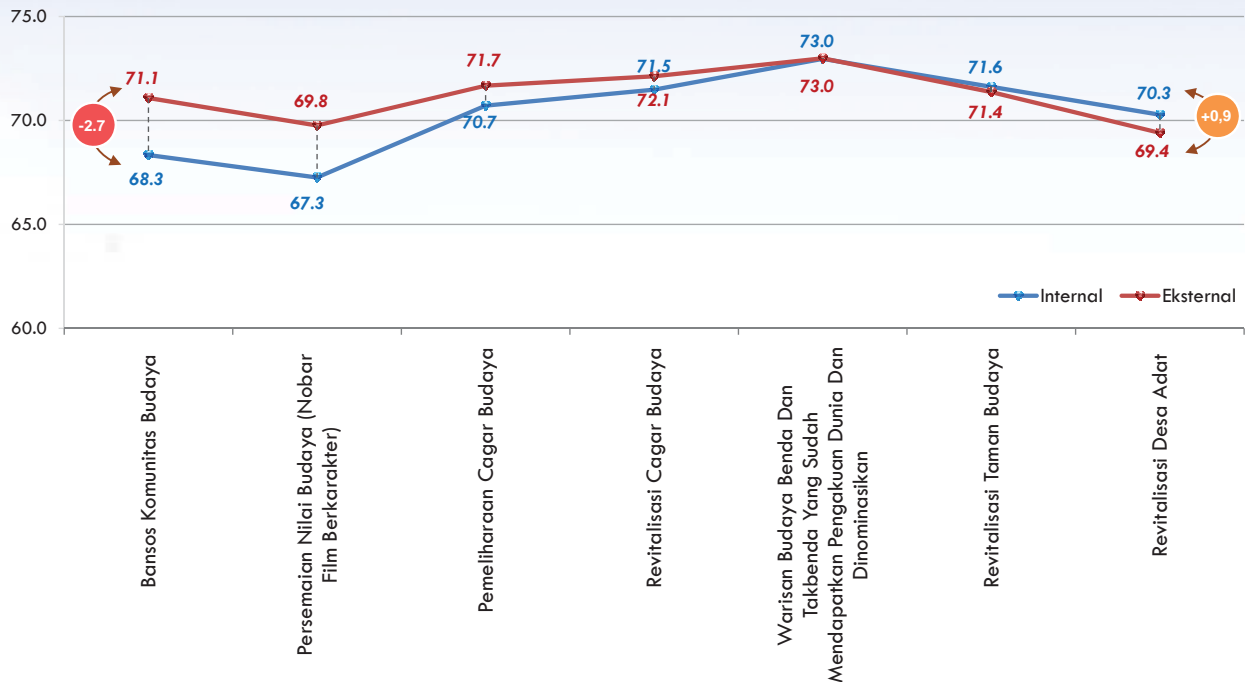
74



## BERDASARKAN PARAMETER KEPUASAN

### PERBANDINGAN STAKEHOLDER INTERNAL & EKSTERNAL 2013

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



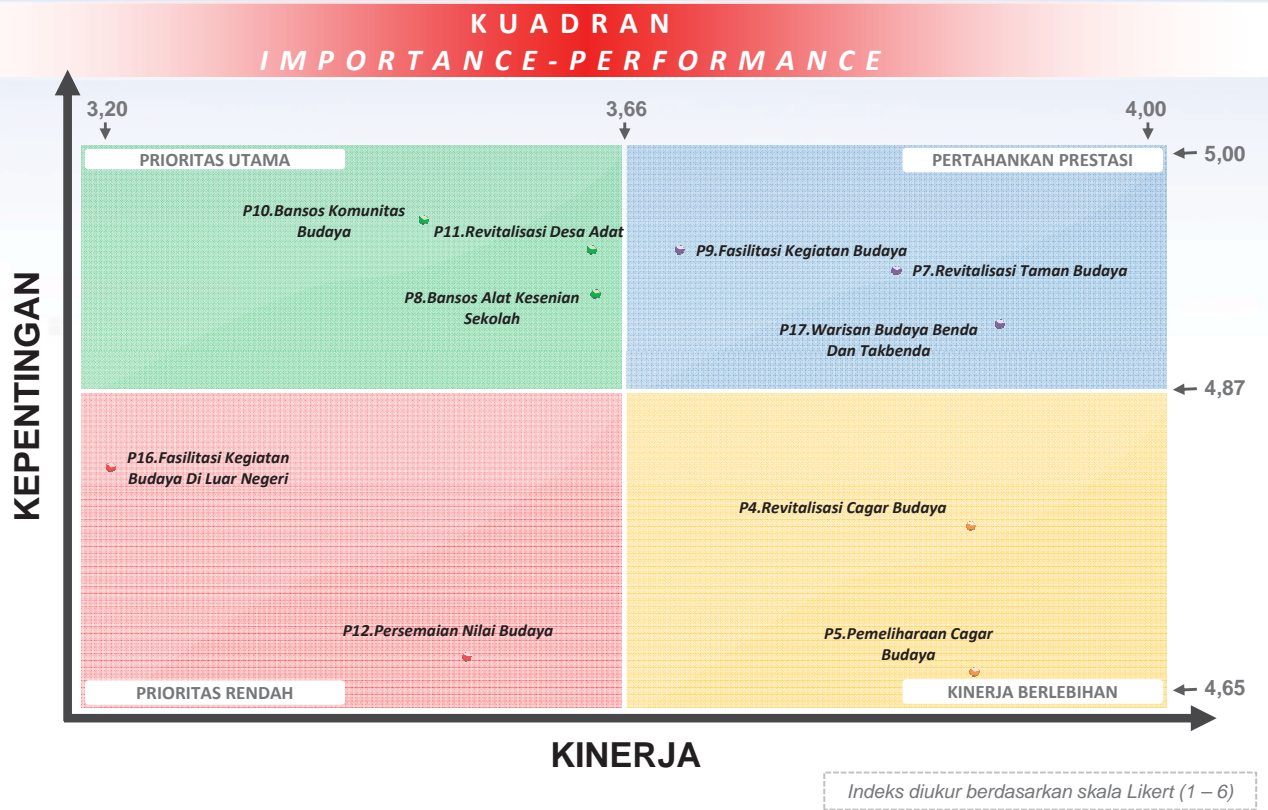
## KETERANGAN PARAMETER

- P1 ANGGARAN KEBUDAYAAN
- P2 PENINGKATAN KAPASITAS WARTAWAN BUDAYA
- P4 REVITALISASI CAGAR BUDAYA
- P5 PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA
- P6 REGISTRASI CAGAR BUDAYA
- P7 REVITALISASI TAMAN BUDAYA
- P8 BANTUAN SOSIAL ALAT KESENIAN DI SEKOLAH
- P9 FASILITASI KEGIATAN BUDAYA
- P10 BANSOS KOMUNITAS BUDAYA
- P11 REVITALISASI DESA ADAT
- P12 PERSEMAIAN NILAI BUDAYA (NOBAR FILM BERKARAKTER)
- P13 KEMAH BUDAYA DAN KEMAH PERBATASAN
- P14 LAWATAN SEJARAH
- P15 PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL
- P16 FASILITASI KEGIATAN BUDAYA DI LUAR NEGERI
- P17 WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN





## IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STAKEHOLDER INTERNAL 2013

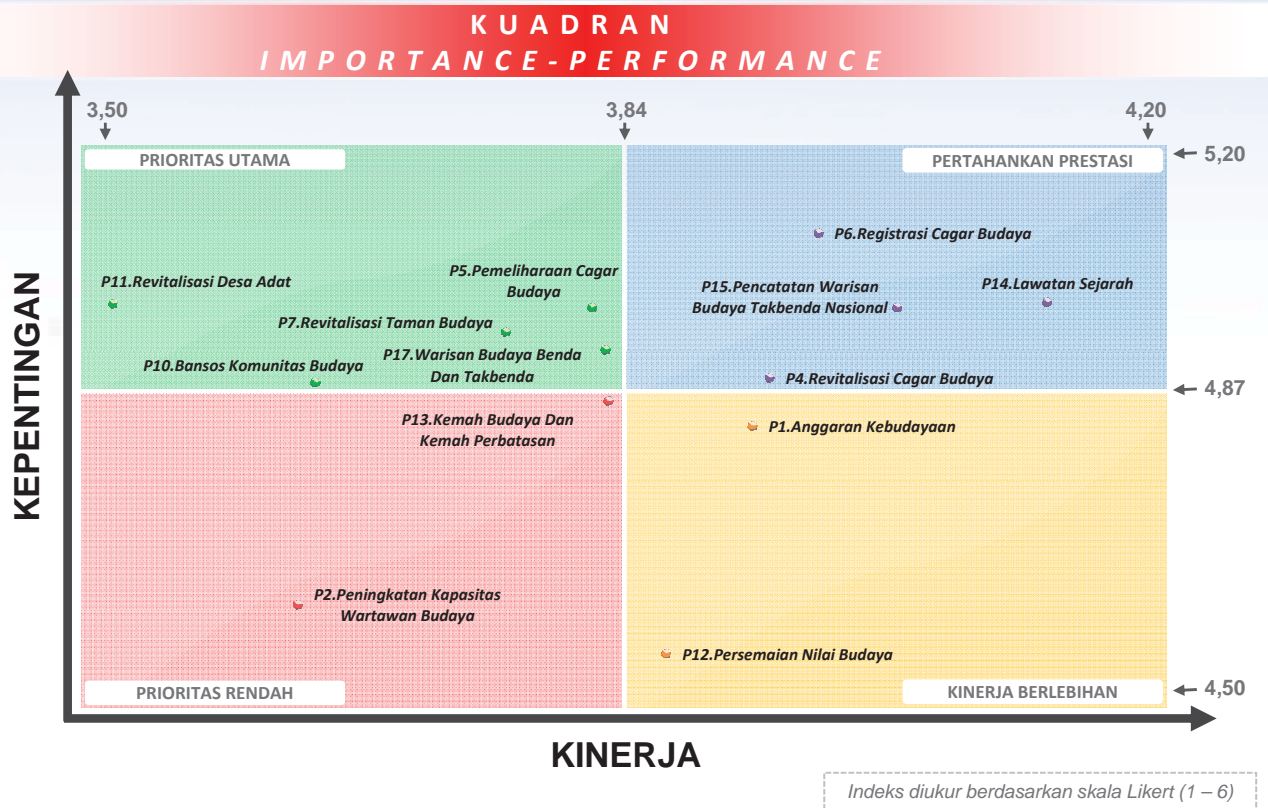


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

77



## IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STAKEHOLDER EKSTERNAL 2013



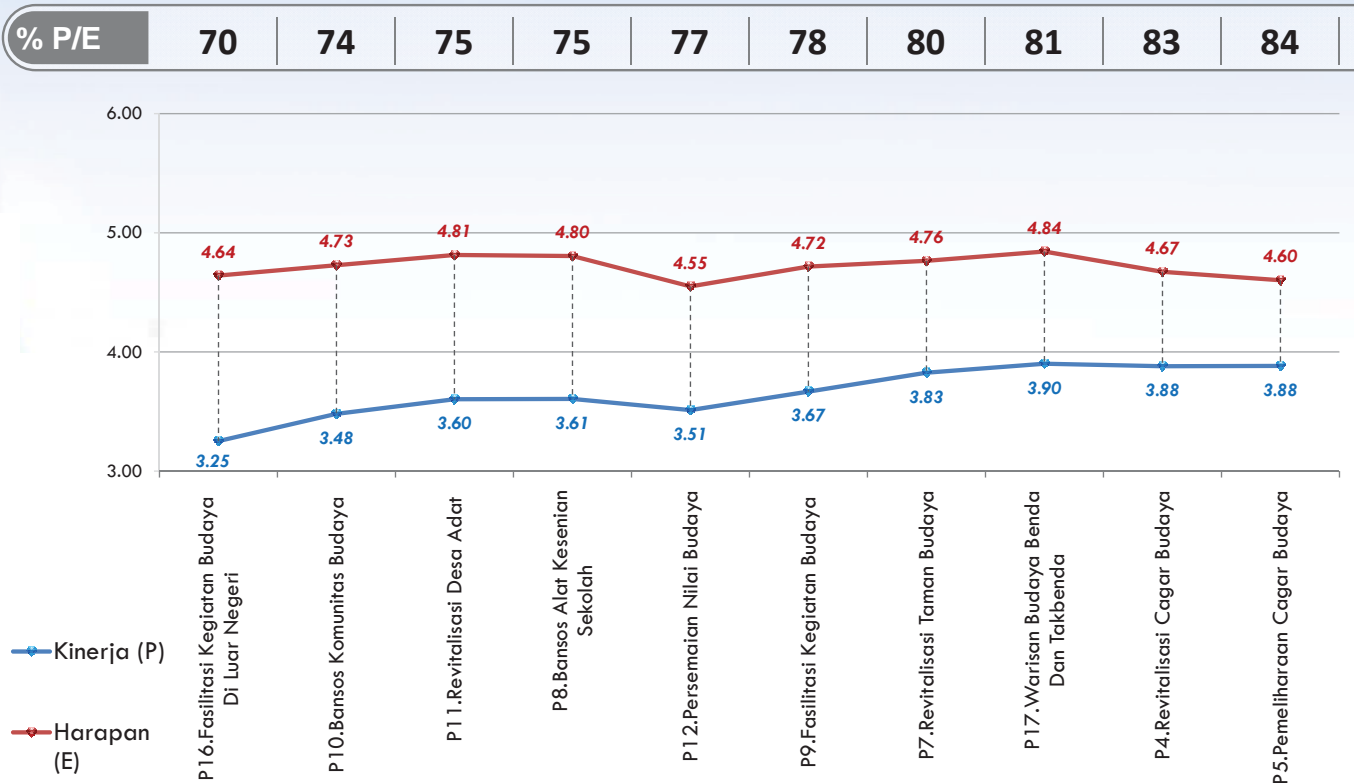
Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

78





## TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER - INTERNAL

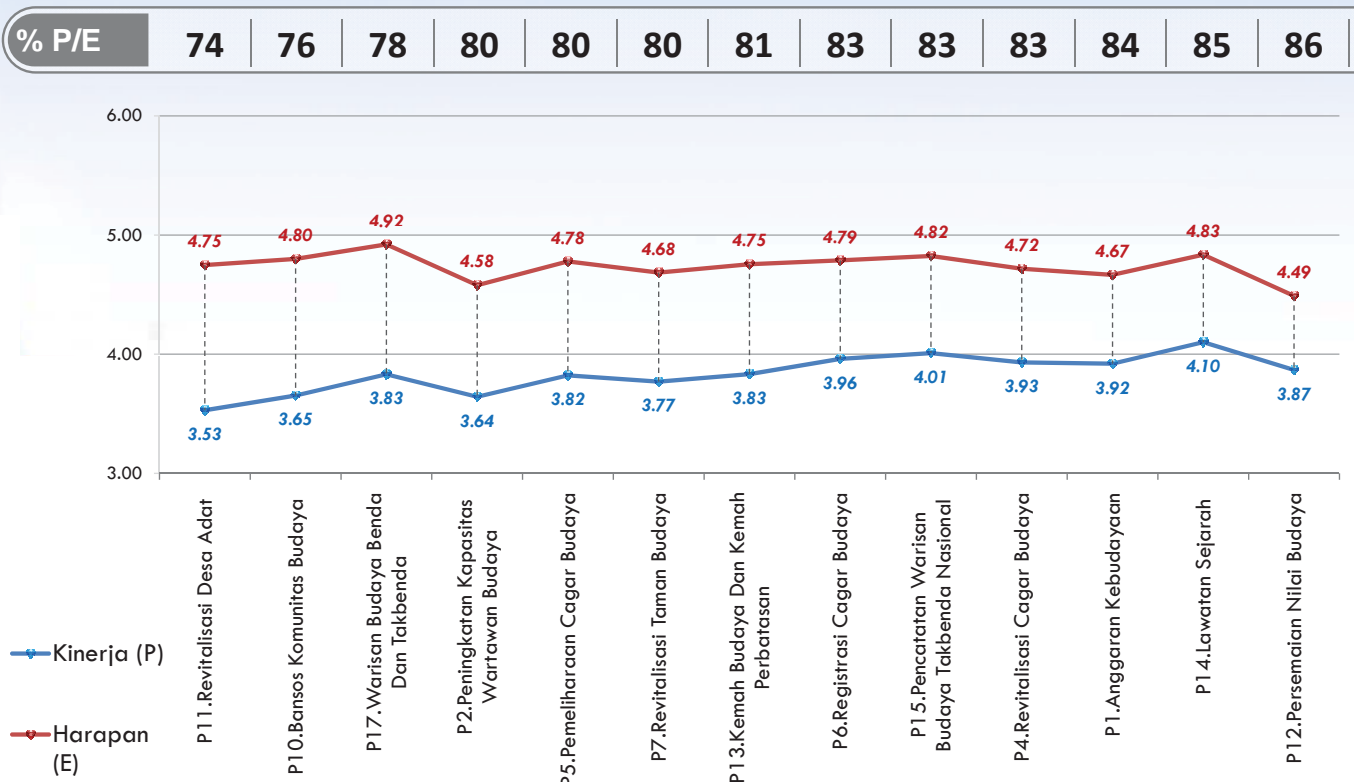


Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

79



## TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN UNTUK MASING-MASING PARAMETER - EKSTERNAL



Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikbud 2013

80



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

# ANALISIS PER PARAMETER KATEGORI INTERNAL

Responden Kebudayaan



### 1. ANALISA PER PARAMETER

## REVITALISASI CAGAR BUDAYA

INTERNAL

71.5

2013

Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=917)

Cagar budaya adalah warisan budaya bersifat kebendaan berupa benda cagar budaya, situs cagar budaya dan kawasan cagar budaya di darat dan/atau di air yang perlu dilestarikan keberadaannya karena memiliki nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, dan/atau kebudayaan melalui proses penetapan (UU No. 11 Tahun 2010 Pasal 1). Revitalisasi diartikan sebagai proses, cara dan perbuatan menghidupkan kembali suatu hal yang sebelumnya kurang terberdaya.

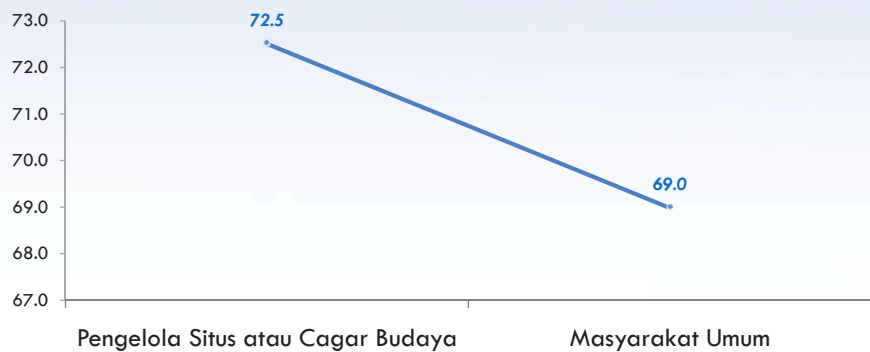
Hasil perhitungan dan pengolahan data untuk kategori *stakeholder* internal, kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan revitalisasi cagar budaya mencapai 71,5 poin.



## 2. ANALISA PER PARAMETER

### PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

INTERNAL



Indeks kepuasan pengelola situs atau cagar budaya pada pemeliharaan cagar budaya mencapai 72,5 poin, lebih tinggi dari indeks kepuasan masyarakat umum yang mencapai 69,0. Hal ini dimungkinkan karena pengelola situs atau cagar budaya merupakan pelaksana kegiatan.



## 3. ANALISA PER PARAMETER

### REVITALISASI TAMAN BUDAYA

INTERNAL



Taman budaya adalah kawasan pelestarian alam yang mempunyai ekosistem asli dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, pariwisata dan rekreasi alam, mencakup kepercayaan, adat istiadat, dan norma-norma artistik.

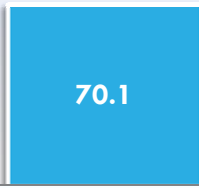
Hasil survei revitalisasi taman budaya menunjukkan tingkat kepuasan kategori *stakeholder* internal mencapai 71,6 . Karena *stakeholder* internal menikmati manfaat revitalisasi taman budaya.



#### 4. ANALISA PER PARAMETER

### BANTUAN SOSIAL ALAT KESENIAN DI SEKOLAH

INTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=917)

Bantuan sosial alat kesenian di sekolah merupakan program pemberian bantuan dari pemerintah kepada sekolah berupa alat kesenian.

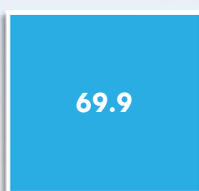
Secara keseluruhan kepuasan terhadap bantuan sosial alat kesenian tahun 2013 mencapai 70,1 untuk kategori *stakeholder* internal. Banyak sekolah yang mendapatkan manfaat dari adanya Bansos alat kesenian.



#### 5. ANALISA PER PARAMETER

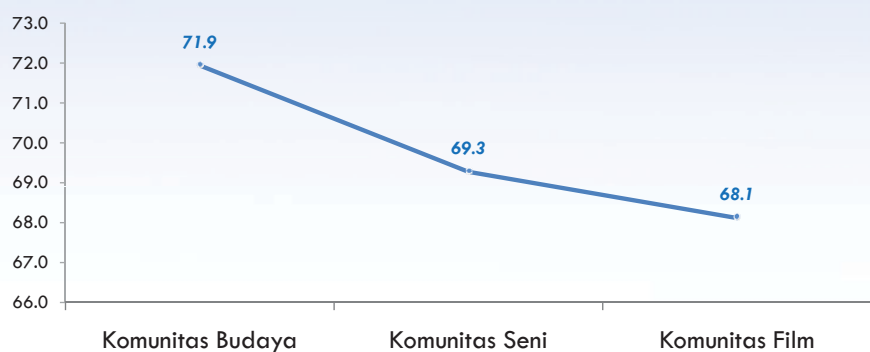
### FASILITASI KEGIATAN BUDAYA

INTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=917)



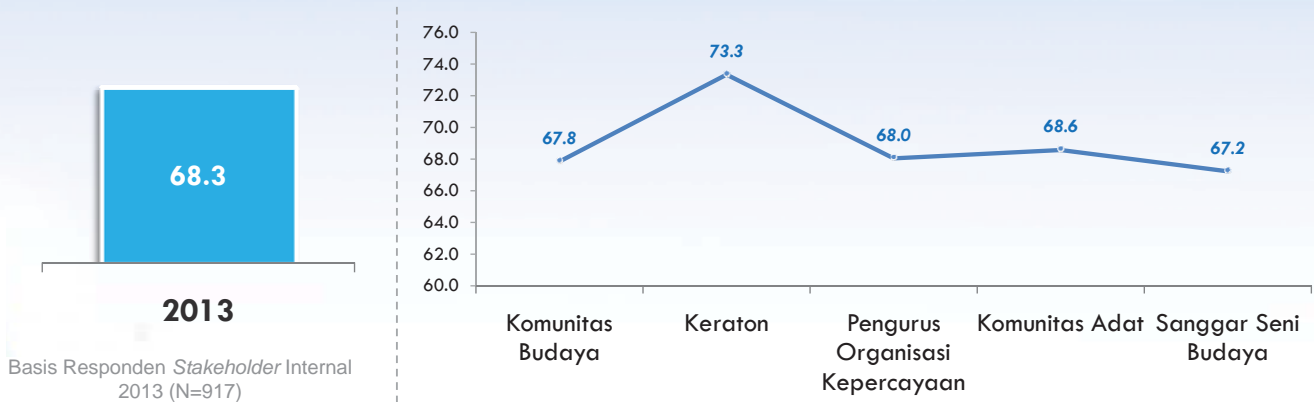
Indeks kepuasan *stakeholder* internal pada fasilitasi kegiatan budaya sebesar 69,9 poin. Kepuasan tertinggi dirasakan oleh komunitas budaya (71,9) dan terendah oleh komunitas film (68,1). Hal ini disebabkan banyak komunitas budaya kegiatannya banyak terfasilitasi melalui tersedianya tempat pertunjukan.



## 6. ANALISA PER PARAMETER

### BANSOS KOMUNITAS BUDAYA

INTERNAL



Hasil perhitungan bantuan sosial (Bansos) komunitas budaya terhadap indeks kepuasan *stakeholder* internal adalah 68,3 poin. Indeks tertinggi terdapat pada kelompok responden keraton sedangkan indeks terendah terdapat pada sanggar seni dan budaya.

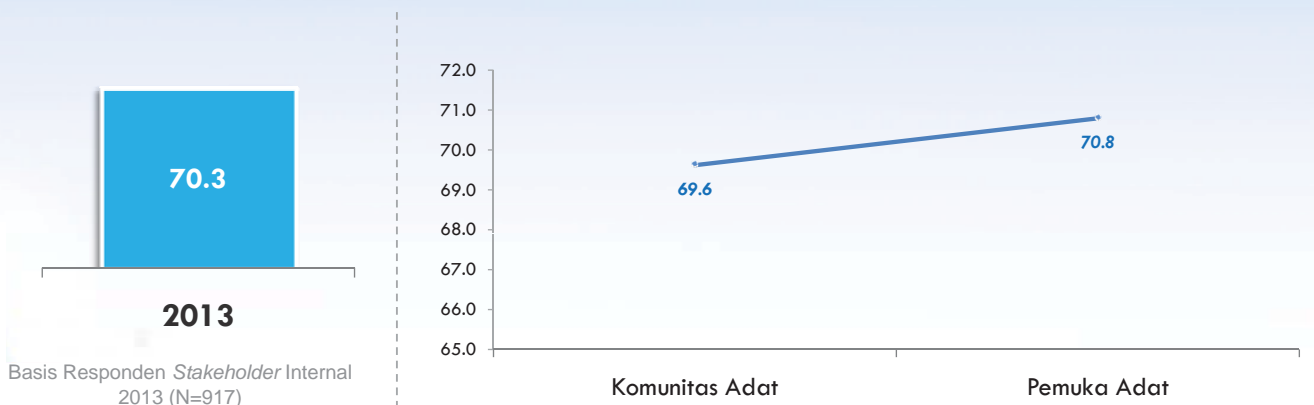
Umumnya sanggar seni dan budaya memfasilitasi kegiatannya secara swadaya. Untuk itu, Kemdikbud perlu memberikan perhatian terhadap Bansos bagi komunitas budaya, khususnya sanggar seni dan budaya.



## 7. ANALISA PER PARAMETER

### REVITALISASI DESA ADAT

INTERNAL



Revitalisasi desa adat adalah proses pemberdayaan lembaga tradisional yang mewadahi kegiatan sosial, budaya dan keagamaan masyarakat.

Indeks kepuasan *stakeholder* internal dalam kegiatan revitalisasi desa adat terdapat pada pemuka adat (70,8), karena pemuka adat menikmati pemberdayaan lembaga tradisional yang mewadahi kegiatan budaya.

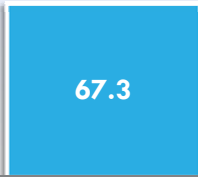




## 8. ANALISA PER PARAMETER

### PERSEMAIAN NILAI BUDAYA (NOBAR FILM BERKARAKTER)

INTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=917)

Persemaian nilai budaya dilakukan melalui nonton bareng (Nobar) film berkarakter, seperti film "Laskar Pelangi" dan film "Negeri 5 Menara".

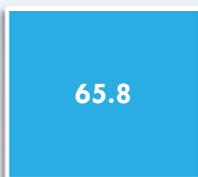
Indeks kepuasan *stakeholder* internal terhadap persemaian nilai budaya melalui Nobar mencapai 67,3 poin. Kemdikbud perlu meningkatkan pelayanan kebudayaan pada kegiatan Nobar, karena kegiatan ini dekat dengan kegiatan pendidikan siswa melalui film berkarakter.



## 9. ANALISA PER PARAMETER

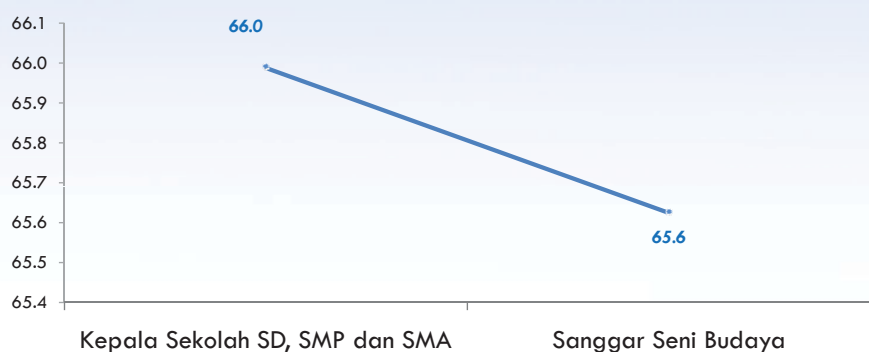
### FASILITASI KEGIATAN BUDAYA DI LUAR NEGERI

INTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Internal  
2013 (N=917)



Indeks kepuasan fasilitasi kegiatan budaya di luar negeri pada *stakeholder* internal sebesar 65,8. Indeks kepuasan tertinggi pada kelompok kepala sekolah SD, SMP dan SMA dan terendah pada sanggar seni dan budaya.

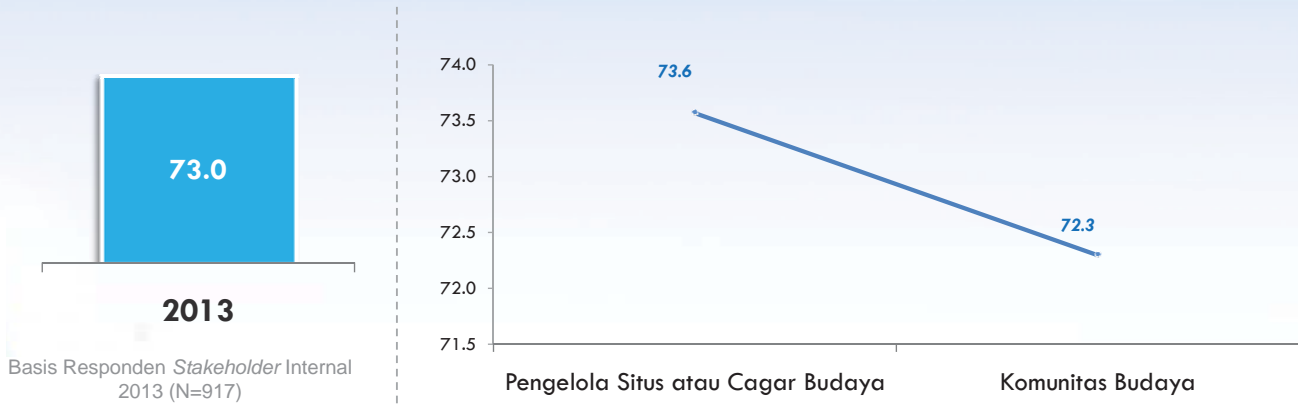
Upaya pelayanan fasilitasi kegiatan budaya di luar negeri perlu ditingkatkan oleh Kemdikbud, terutama karena kegiatan ini membutuhkan banyak dana.



## 10. ANALISA PER PARAMETER

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

INTERNAL



Indeks kepuasan pada layanan warisan budaya benda dan takbenda yang sudah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan tahun 2013 mencapai skor 73,0. Poin tertinggi sebesar 72,6 pada pengelola situs atau cagar budaya dan poin terendah sebesar 72,2 pada komunitas budaya.

Hingga tahun 2013 ada beberapa situs atau cagar budaya yang telah mendapatkan pengakuan dunia, seperti: Candi Borobudur, Candi Prambanan dan Situs Purbakala Sangiran.



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

### ANALISIS PER PARAMETER KATEGORI EKSTERNAL

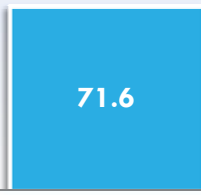
Responden Kebudayaan



## 1. ANALISA PER PARAMETER

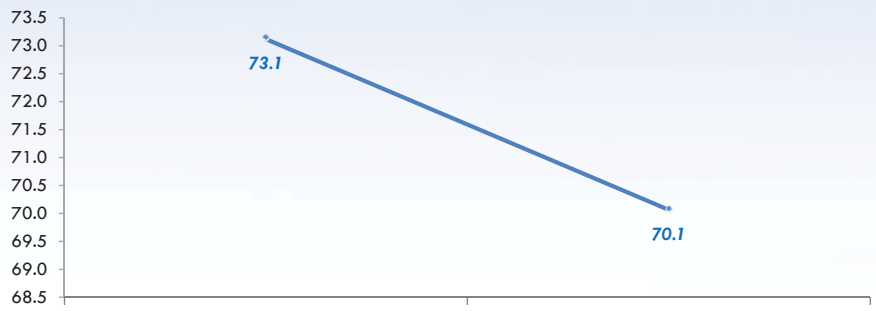
### ANGGARAN KEBUDAYAAN

EKSTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)



Dinas Bidang Kebudayaan Daerah DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan)

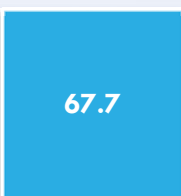
Indeks kepuasan untuk kategori *stakeholder* eksternal mencapai 71,6. Kepuasan *stakeholder* eksternal sebesar 73,1 poin pada Dinas Bidang Kebudayaan di daerah yang merupakan pengelola kegiatan budaya.



## 2. ANALISA PER PARAMETER

### PENINGKATAN KAPASITAS WARTAWAN BUDAYA

EKSTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Indeks kepuasan *stakeholder* eksternal dalam peningkatan kapasitas wartawan budaya tahun 2013 mencapai 67,7.

Kemdikbud perlu terus meningkatkan pelayanan bagi wartawan budaya berupa *press briefing*, loklatih, dan sejenisnya, tentang program dan kebijakan kebudayaan Kemdikbud.



### 3. ANALISA PER PARAMETER

## REVITALISASI CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL

72.1

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Indeks kepuasan *stakeholder* eksternal untuk revitalisasi cagar budaya adalah 72,1.

Sebagian responden menyatakan telah melakukan revitalisasi cagar budaya, seperti pembersihan cagar budaya.



### 4. ANALISA PER PARAMETER

## PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL

71.7

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Hasil perhitungan indeks kepuasan untuk pemeliharaan cagar budaya adalah 71,7.

*Stakeholder* eksternal menyatakan ikut serta berpartisipasi dalam pemeliharaan cagar budaya di wilayahnya.



## 5. ANALISA PER PARAMETER

### REGISTRASI CAGAR BUDAYA

EKSTERNAL

73.0

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Untuk registrasi cagar budaya, indeks kepuasan *stakeholder* eksternal mencapai skor 73,0.

Terdapat ratusan cagar budaya yang telah dilakukan registrasi, seperti Situs Neolitik Mallawa Makassar dan Museum Radya Pustaka Surakarta.



## 6. ANALISA PER PARAMETER

### REVITALISASI TAMAN BUDAYA

EKSTERNAL

71.4

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Secara umum, indeks kepuasan *stakeholder* eksternal pada revitalisasi taman budaya sebesar 71,4. Artinya, responden merasa puas akan kegiatan revitalisasi taman budaya di wilayahnya.

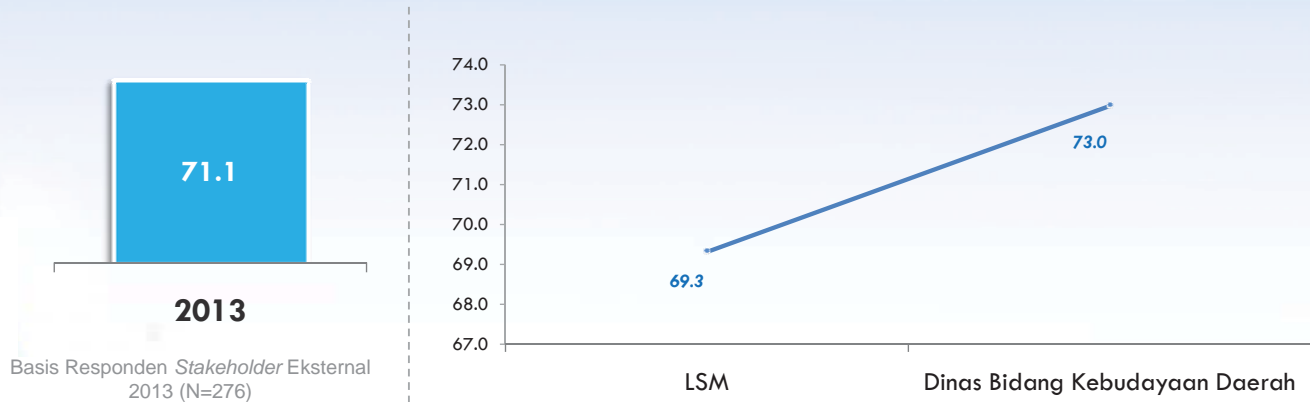




## 7. ANALISA PER PARAMETER

### BANSOS KOMUNITAS BUDAYA

EKSTERNAL



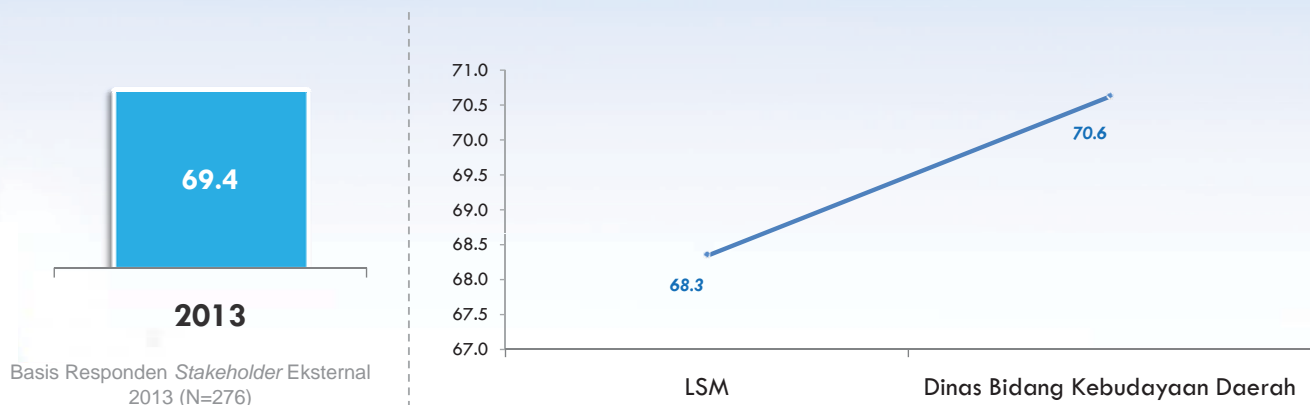
Indeks kepuasan *stakeholder* eksternal untuk Bansos komunitas budaya sebesar 71,1, dimana tingkat kepuasan Dinas Bidang Kebudayaan di daerah lebih tinggi dibanding dengan LSM.



## 8. ANALISA PER PARAMETER

### REVITALISASI DESA ADAT

EKSTERNAL



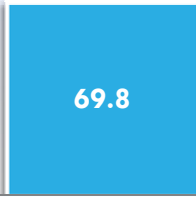
Secara umum, kepuasan *stakeholder* eksternal pada revitalisasi desa adat mencapai skor 69,4, dimana tingkat kepuasan LSM lebih rendah dari Dinas Bidang Kebudayaan di daerah.



## 9. ANALISA PER PARAMETER

### PERSEMAIAN NILAI BUDAYA (NOBAR FILM BERKARAKTER)

EKSTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Indeks kepuasan *stakeholder* eksternal dalam kegiatan persemaian nilai budaya tahun 2013 adalah 69,8 poin.

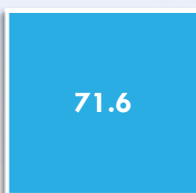
Kegiatan persemaian nilai budaya telah dilakukan kepada para siswa dan guru dengan Nobar film berkarakter.



## 10. ANALISA PER PARAMETER

### KEMAH BUDAYA DAN KEMAH PERBATASAN

EKSTERNAL



2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Indeks kepuasan *stakeholder* eksternal mencapai 71,6 poin pada kegiatan kemah budaya dan kemah perbatasan.

Kemah Budaya Tingkat Nasional Tahun 2013 yang diselenggarakan di Kepulauan Riau merupakan kerjasama Kwartir Nasional Gerakan Pramuka dengan Direktorat Sejarah dan Nilai Budaya, Ditjen Kebudayaan Kemdikbud. Peserta Kemah Budaya 2013 adalah Pramuka Penggalang dari Kwartir Daerah se Indonesia.

Sementara itu, Kemah Perbatasan 2013 diselenggarakan di Sebatik dan diperuntukkan bagi guru yang mengajar sejarah. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang konsep perbatasan secara hukum dan sosial budaya, serta adanya dinamika penurunan semangat dan pengakuan tentang kewilayahan, terutama setelah lepasnya Pulau Sipadan dan Ligitan .



## 11. ANALISA PER PARAMETER

### LAWATAN SEJARAH

EKSTERNAL

74.5

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Lawatan Sejarah adalah suatu kegiatan perjalanan mengunjungi situs bersejarah (*a trip to historical sites*).

Tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal untuk lawatan sejarah mencapai 74,5 poin.

Lawatan sejarah telah cukup banyak dilakukan di daerah dengan peserta siswa dan guru.

Program pendidikan atau pembelajaran yang dikemas dalam konsep hiburan melalui lawatan sejarah perlu terus dikembangkan, khususnya bagi peserta didik.



## 12. ANALISA PER PARAMETER

### PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL

EKSTERNAL

73.6

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

*Stakeholder* eksternal mempunyai tingkat kepuasan sebesar 73,6 untuk pencatatan warisan budaya takbenda nasional.

Kegiatan pencatatan warisan budaya takbenda secara nasional telah memuaskan dan kegiatannya banyak dilakukan di daerah.



### 13. ANALISA PER PARAMETER

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

73.0

2013

Basis Responden *Stakeholder* Eksternal  
2013 (N=276)

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal untuk warisan budaya benda dan takbenda yang sudah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan sebesar 73,0.

Ada beberapa warisan budaya benda dan takbenda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan, seperti batik dan angklung.



#### KEKUATAN PENGARUH PARAMETER TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDER KEMDIKBUD - KEBUDAYAAN

NO	PARAMETER	KORELASI
1	<i>Persemaian Nilai Budaya (Nobar Film Berkarakter)</i>	0,83
2	<i>Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya</i>	0,81
3	<i>Pemeliharaan Cagar Budaya</i>	0,80
4	<i>Bansos Komunitas Budaya</i>	0,80
5	<i>Bantuan Sosial Alat Kesenian Di Sekolah</i>	0,79
6	<i>Revitalisasi Taman Budaya</i>	0,79
7	<i>Revitalisasi Desa Adat</i>	0,77
8	<i>Fasilitasi Kegiatan Budaya Di Luar Negeri</i>	0,77
9	<i>Warisan Budaya Benda Dan Takbenda Yang Sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia Dan Dinominasikan</i>	0,76
10	<i>Lawatan Sejarah</i>	0,76
11	<i>Revitalisasi Cagar Budaya</i>	0,75
12	<i>Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional</i>	0,75
13	<i>Fasilitasi Kegiatan Budaya</i>	0,73
14	<i>Kemah Budaya Dan Kemah Perbatasan</i>	0,69
15	<i>Registrasi Cagar Budaya</i>	0,67
16	<i>Anggaran Kebudayaan</i>	0,65

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



**SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN  
KEMDIKBUD 2013**

## **AKSES MEDIA RESPONDEN**



## **AKSES MENDAPATKAN INFORMASI**



**81%**

Mengakses Informasi  
Melalui **INTERNET**



**76%**

Mengakses Informasi  
Melalui **TELEVISI**



**59%**

Mengakses Informasi  
Melalui **SURAT KABAR**

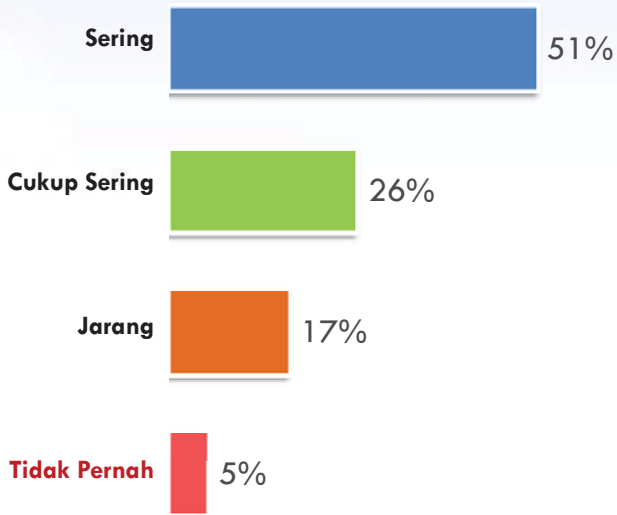




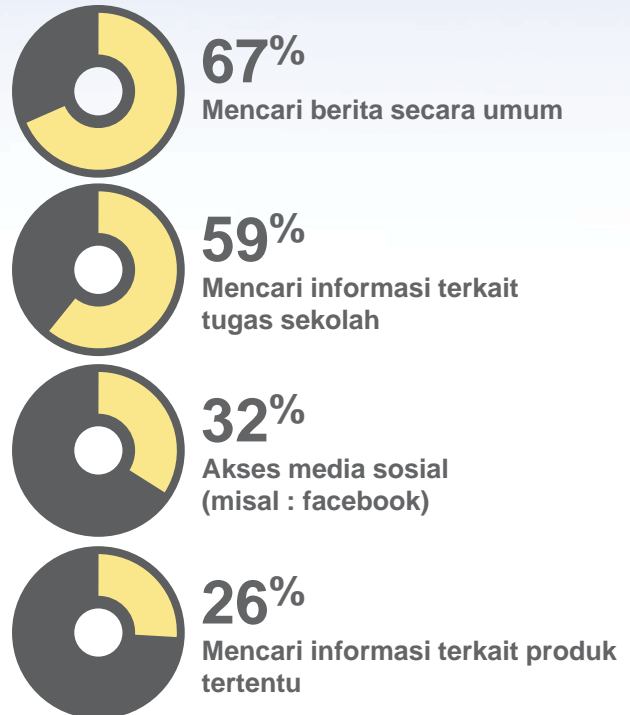
## INTENSITAS PEMAKAIAN DAN PEMANFAATAN INTERNET

### Intensitas Pemakaian Internet

\*dalam 1 bulan terakhir

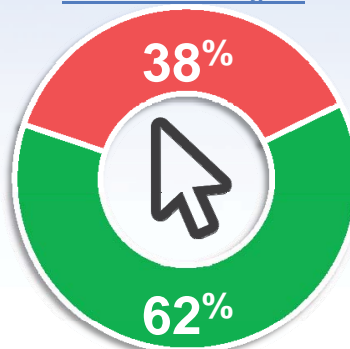


### Pemanfaatan Internet



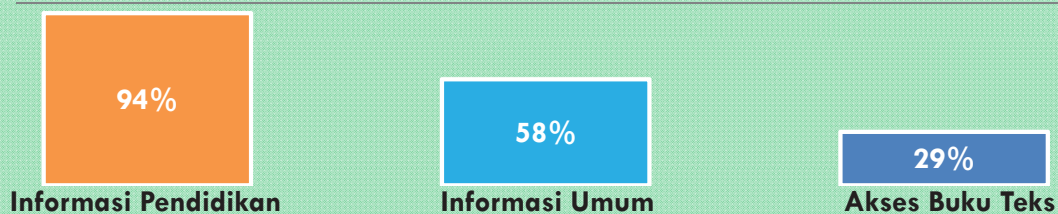
## AKSES MENUJU SITUS KEMDIKBUD SERTA KEPENTINGANNYA

Tidak Pernah Mengakses [www.kemdikbud.go.id](http://www.kemdikbud.go.id)



Pernah Mengakses [www.kemdikbud.go.id](http://www.kemdikbud.go.id)

Keperluan Mengakses [www.kemdikbud.go.id](http://www.kemdikbud.go.id)





## JENIS AKSES INTERNET PRIBADI

### Email



Yahoo **57%**



Gmail **43%**

### Social Media



Facebook **69%**



Twitter **31%**

### Blog



Blogspot **66%**



Wordpress **34%**

*Persentase adalah berdasarkan pemakai saja*



## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMDIKBUD 2013

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI





### KESIMPULAN

1. Lima parameter layanan pendidikan yang mempunyai tingkat kepuasan paling rendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal, adalah: Ujian Kompetensi/Ujian Nasional, Sarana dan Prasarana Sekolah, Dana Penelitian, Pendidikan Menengah Universal (PMU), dan Sertifikasi Pendidik. Sementara lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Ujian Kompetensi/Ujian Nasional, Sertifikasi Pendidik, Sarana dan Prasarana Sekolah, Reformasi Birokrasi, dan Anggaran Pendidikan Nasional. Dengan demikian, **terdapat tiga parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal dan eksternal, yaitu: Ujian Kompetensi/Ujian Nasional, Sarana dan Prasarana Sekolah dan Sertifikasi Pendidik.**
2. Rasio antara kinerja dan harapan pada semua layanan Kemdikbud yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal berada pada kisaran 80%-87%, dan oleh *stakeholder* eksternal berada pada kisaran 79%-85%. Artinya, masih terdapat ruang perbaikan yang cukup besar terhadap semua kinerja layanan Kemdikbud untuk dapat memenuhi harapan para *stakeholder*.



### KESIMPULAN

3. Berdasarkan hasil penilaian responden internal terhadap **Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan**, sebagian besar layanan pendidikan (tujuh parameter: Bantuan Siswa Miskin (BSM), Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), Beasiswa, Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan, Kurikulum Pendidikan 2013, Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK), dan Pengelolaan Lembaga) berada pada **Kuadran II (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Tinggi)**. Sebaliknya, hasil penilaian responden eksternal menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan Sistem Kepangkatan dan Kurikulum Pendidikan 2013 saja yang berada pada Kuadran II. **Kurikulum Pendidikan 2013 merupakan satu-satunya layanan pendidikan yang menurut *stakeholder* internal dan eksternal menempati Kuadran II.** Kuadran II menggambarkan tingkat kepentingan masyarakat tinggi disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang tinggi pula. Dengan kata lain, pada kuadran ini *stakeholder* merasa puas, sehingga strategi pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan (*keep up the good work strategy*).



### KESIMPULAN

- Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran III (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: PMU, Reformasi Birokrasi, Sertifikasi Pendidik, dan Sarana dan Prasarana Sekolah. Bagi *stakeholder* eksternal, layanan yang ditempatkan pada Kuadran III, adalah: Ujian Kompetensi/UN, Sertifikasi Pendidik, Buku Teks, Reformasi Birokrasi, dan Sarana dan Prasarana Sekolah. Kuadran III merupakan strategi *low priority* dimana tingkat kepentingan masyarakat rendah disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang rendah pula, sehingga pihak pemerintah tidak perlu terlalu fokus pada kuadran ini. Penilaian dari *stakeholder* internal dan eksternal tersebut sedikit banyak terpengaruh oleh pemberitaan media dan *word of mouth* tentang berbagai permasalahan yang terjadi pada layanan-layanan tersebut, terutama dari *stakeholder* eksternal terhadap layanan Sertifikasi Pendidikan dan Ujian Kompetensi/UN.



### KESIMPULAN

- Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran I (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Dana Penelitian, Sistem Kepangkatan, Buku Teks, Anggaran Pendidikan Nasional, dan Tunjangan Profesi. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran I** oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Anggaran Pendidikan Nasional, Kapasitas PTK, Dana BOS, dan BSM. Kuadran I, yaitu strategi *concentrate here*, dimana tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja pelayanan publik sangat rendah, sehingga masyarakat menemukan ketidakpuasan. **Sebagian besar layanan pada Kuadran I merupakan layanan yang berkorelasi dengan tingkat kesejahteraan dari penerima layanan, terutama *stakeholder* internal.** Hal ini mengindikasikan bahwa *stakeholder* internal mengharapkan adanya perbaikan kinerja pada layanan-layanan tersebut. **Kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.** Dukungan dari *stakeholder* eksternal, misalnya melalui perbaikan alokasi Anggaran Pendidikan Nasional untuk peningkatan kesejahteraan pendidik, akan dapat menggeser layanan tersebut menuju Kuadran II.





### KESIMPULAN

6. Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Tinggi)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Ujian Kompetensi/UN, Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, dan Biaya Pendidikan. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV** oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Sistem Penilaian dan Evaluasi Pendidikan, Pengelolaan Lembaga Pendidikan, Standarisasi/Akreditasi Lembaga Pendidikan, dan Tunjangan Profesi Tenaga Pendidik. Terhadap *stakeholder* eksternal dan internal yang memandang bahwa Ujian Kompetensi/UN tidak penting (dibandingkan dengan layanan Kemdikbud lainnya), perlu segera diatasi melalui strategi komunikasi yang tepat.
7. Tingkat kepuasan *stakeholder* (CSI) memiliki korelasi paling besar dengan kinerja (P) tiga layanan pendidikan, yaitu: Beasiswa, Ujian Kompetensi/UN dan Biaya Pendidikan. Perbaikan kinerja pada tiga layanan tersebut akan berkontribusi nyata pada peningkatan tingkat kepuasan *stakeholder*.



### REKOMENDASI

1. Diupayakan untuk segera meningkatkan layanan dan komunikasi terhadap tiga parameter layanan pendidikan yang dinilai kurang tingkat kepuasannya oleh *stakeholder* internal dan eksternal, yaitu: layanan **Ujian Kompetensi/Ujian Nasional, Sarana dan Prasarana Sekolah dan Sertifikasi Pendidik**.
2. Apabila pemerintah memandang bahwa UN memiliki tingkat kepentingan tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan nasional, maka perlu segera disusun strategi dan program aksi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan persepsi positif dan mengurangi resistensi *stakeholder* terhadap pelaksanaan UN.





### KESIMPULAN

1. Lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal, adalah: Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri, Persemaian Nilai Budaya, Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya, Fasilitas Kegiatan Budaya, dan Bansos Alat Kesenian di Sekolah. Sedangkan lima parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya, Revitalisasi Desa Adat, Persemaian Nilai Budaya, Bansos Komunitas Budaya, dan Revitalisasi Taman Budaya. Dengan demikian, **terdapat dua parameter layanan dengan tingkat kepuasan terendah yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal dan eksternal yaitu: Persemaian Nilai Budaya dan Bansos Komunitas Budaya.**
2. Rasio antara kinerja dan harapan pada semua layanan kebudayaan Kemdikbud yang dinyatakan oleh *stakeholder* internal berada pada kisaran 70%–84%, dan oleh *stakeholder* eksternal berada pada kisaran 74%–86%. Artinya, masih terdapat ruang perbaikan yang cukup besar terhadap semua kinerja layanan Kemdikbud untuk dapat memenuhi harapan *stakeholder* internal dan eksternal.



### KESIMPULAN

3. Berdasarkan hasil penilaian responden internal terhadap **Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan**, parameter layanan Fasilitas Kegiatan Budaya, Revitalisasi Taman Budaya, dan Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapat Pengakuan Dunia dan Dinominasi berada pada **Kuadran II (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Tinggi)**. Sebaliknya, hasil penilaian responden eksternal menunjukkan bahwa Registrasi Cagar Budaya, Lawatan Sejarah, Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional, dan Revitalisasi Cagar Budaya berada pada Kuadran II. Artinya, **menurut *stakeholder* internal dan eksternal terdapat perbedaan yang nyata terhadap jenis layanan yang menempati Kuadran II.** Kuadran II menggambarkan tingkat kepentingan masyarakat yang tinggi disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang tinggi pula. Dengan kata lain, pada kuadran ini *stakeholder* merasa puas, sehingga strategi pelayanan pada kuadran ini perlu dipertahankan (*keep up the good work strategy*).



### KESIMPULAN

4. Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran III (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Fasilitas Kegiatan Budaya di Luar Negeri, dan Persemaian Nilai Budaya. Bagi *stakeholder* eksternal, layanan yang ditempatkan pada Kuadran III, adalah: Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan, dan Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya. Kuadran III adalah strategi *low priority* dimana tingkat kepentingan masyarakat rendah disertai dengan tingkat kinerja pelayanan publik yang rendah pula, sehingga pihak pemerintah tidak perlu terlalu fokus pada kuadran ini .



### KESIMPULAN

5. Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran I (Tingkat Kepentingan Tinggi dan Kinerja Rendah)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Bansos Komunitas Budaya, Revitalisasi Desa Adat dan Bansos Alat Kesenian di Sekolah. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran I** oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Revitalisasi Desa Adat, Revitalisasi Taman Budaya, Bansos Komunitas Budaya, Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang Sudah Mendapat Pengakuan Dunia dan Dinominasi, dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Kuadran I adalah strategi *concentrate here*, dimana tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja pelayanan publik sangat rendah, sehingga masyarakat menemukan ketidakpuasan. **Sebagian besar layanan pada Kuadran I merupakan layanan yang berkorelasi dengan bantuan sosial.** Hal ini mengindikasikan bahwa *stakeholder* internal mengharapkan adanya perbaikan kinerja, karena Kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki .



### KESIMPULAN

6. Parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV (Tingkat Kepentingan Rendah dan Kinerja Tinggi)** oleh *stakeholder* internal, adalah: Revitalisasi Cagar Budaya, dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Pada sisi lain, parameter-parameter layanan yang ditempatkan pada **Kuadran IV** oleh *stakeholder* eksternal, adalah: Anggaran Kebudayaan, dan Persemaian Nilai Budaya. Terhadap hasil ini, perlu segera diatasi melalui strategi komunikasi yang tepat terutama untuk meningkatkan nilai kepentingan layanan tersebut.
7. Tingkat kepuasan *stakeholder* (CSI) memiliki korelasi paling besar dengan kinerja (P) tiga layanan pendidikan, yaitu: Persemaian Nilai Budaya (Nobar Film Berakarakter), Peningkatan Kapasitas Wartawan Budaya dan Pemeliharaan Cagar Budaya. Perbaikan kinerja pada ketiga layanan ini akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan *stakeholder* Kemdikbud bidang kebudayaan.



### REKOMENDASI

1. Diupayakan untuk segera meningkatkan layanan dan komunikasi terhadap dua parameter layanan pendidikan yang dinilai tidak baik tingkat kepuasannya oleh *stakeholder* internal dan eksternal, yaitu **Persemaian Nilai Budaya dan Bansos Komunitas Budaya**. Diperlukan upaya keras pengelola kegiatan kebudayaan di pusat dan daerah, terutama bagi provinsi yang belum melaksanakan semua program layanan kebudayaan.
2. Dukungan sumber daya manusia yang profesional di bidang budaya sangat dibutuhkan melalui peningkatan kapasitas atau pelatihan di daerah.
3. Diperlukan sinergitas layanan kebudayaan antara pusat dan daerah dalam mengelola dan melaksanakan kegiatan kebudayaan.



PUSAT INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

