



Kementerian
Pendidikan, Kebudayaan,
Riset, dan Teknologi

**MERDEKA
BELAJAR**

RINGKASAN EKSEKUTIF **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN/ PEMANGKU KEPENTINGAN** **(STAKEHOLDERS SATISFACTION SURVEY)**

2022



Disiapkan oleh: **Beerka**
Nurturing Service & Trust

Research & Program Consultant

Ruko RC1 No. 28 Komplek Pasegar Graha Raya Bintaro Telp: 021 – 53136781
Web: www.beerka.co.id Email: info@beerka.co.id



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN/PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUDRISTEK TAHUN 2022

A. LATAR BELAKANG

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) terus berupaya untuk meningkatkan kinerja program dan kebijakan baik di bidang pendidikan, kebudayaan, riset, dan juga teknologi. Salah satunya adalah dengan peningkatan layanan prima (*service excellent*) yang berorientasi kepada pemangku kepentingan. Indikasi keberhasilan program dan kebijakan Kemendikbudristek salah satunya adalah kepuasan dari para pemangku kepentingan berupa skor indeks *stakeholder satisfaction*. Untuk mengukur tingkat kepuasan kepuasan pelanggan ini diperlukan survei di tingkat nasional yang dijalankan secara berkelanjutan.

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

Selain itu, sejalan dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Kemendikbudristek kembali menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/ *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) Tahun 2022.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Responden terdiri dari pemangku kepentingan bidang pendidikan, bidang kebudayaan, pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT), kebahasaan, pegawai internal Kemendikbudristek termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kemendikbudristek, serta anggota DPR DPD RI. Pemangku kepentingan bidang pendidikan meliputi: 1) peserta didik pada satuan pendidikan formal (PAUD, SD, SMP, SMA, SMK, Pendidikan Tinggi, Pendidikan Tinggi Vokasi), informal, dan non-formal; 2) Orang tua 3) pendidik dan tenaga kependidikan; 4) komite sekolah; dan 5) manajemen/pengelola satuan pendidikan. Sementara pemangku kepentingan bidang kebudayaan meliputi: pengelola situs atau cagar budaya, pengelola museum; pengelola dan pelaku seni di taman budaya, komunitas budaya, komunitas seni, komunitas film, keraton, pengurus organisasi kepercayaan, komunitas adat, sanggar seni-budaya, pemuka adat dan masyarakat umum.

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 12.469 dari target 12.000 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan kombinasi acak sederhana (*simple random sampling*) dan *purposive sampling*. Survei dilakukan di 34 Provinsi, masing-masing provinsi terdiri dari 1 Kota dan 1 Kabupaten.

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung (*face toface interview*) kepada para pemangku kepentingan Kemendikbudristek menggunakan kuesioner berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terstruktur sesuai dengan sasaran survei. Pengambilan data antara bulan November – Desember 2022.

Parameter yang menjadi ukuran indeks kepuasan pemangku kepentingan Kepemendikbudristek terdiri dari parameter bidang Pendidikan, parameter bidang kebudayaan dan parameter layanan ULT. Adapun rincian parameter tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Parameter Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek

Penghitungan indeks kepuasan pemangku kepentingan berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) dari seluruh penilaian responden terhadap seluruh parameter indeks kepuasan. Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala likert 1 – 6 selanjutnya dikonversi menjadi skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 2010).

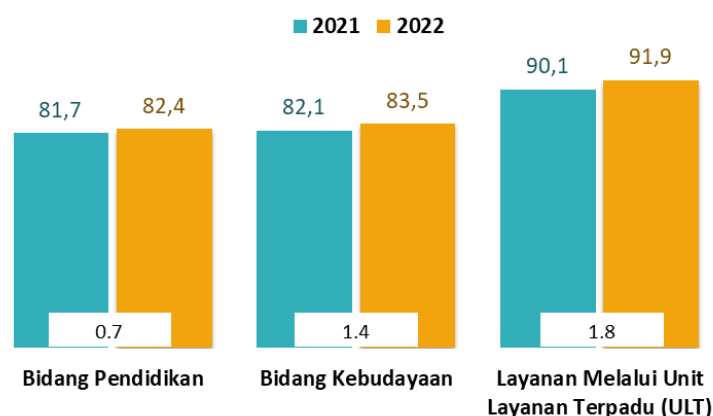
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek tahun 2022 sebesar 85,9. Indeksnya naik 1,3 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan kriteria indeks dari Kemen PANRB No. 14 Tahun 2017, nilai indeks tersebut masuk dalam kategori Puas.



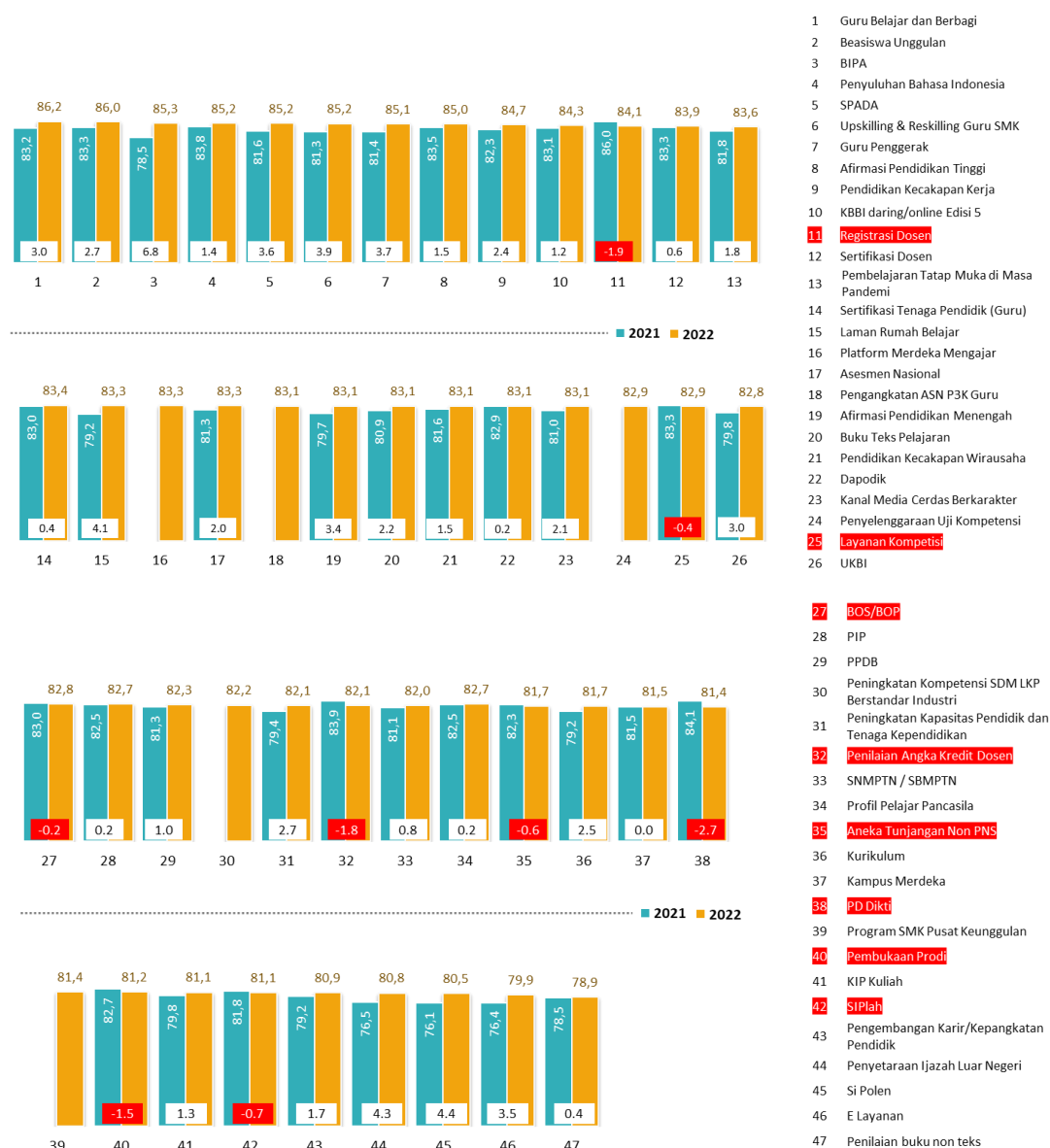
Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek

Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek tahun 2021 terjadi baik di bidang pendidikan, kebudayaan, maupun layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT). Indeks kepuasan bidang pendidikan sebesar 82,4 naik 0,7 dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan bidang kebudayaan sebesar 83,5 naik 1,4 dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan indeks kepuasan layanan ULT sebesar 91,9 naik 1,8. Indeks kepuasn layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Puas.



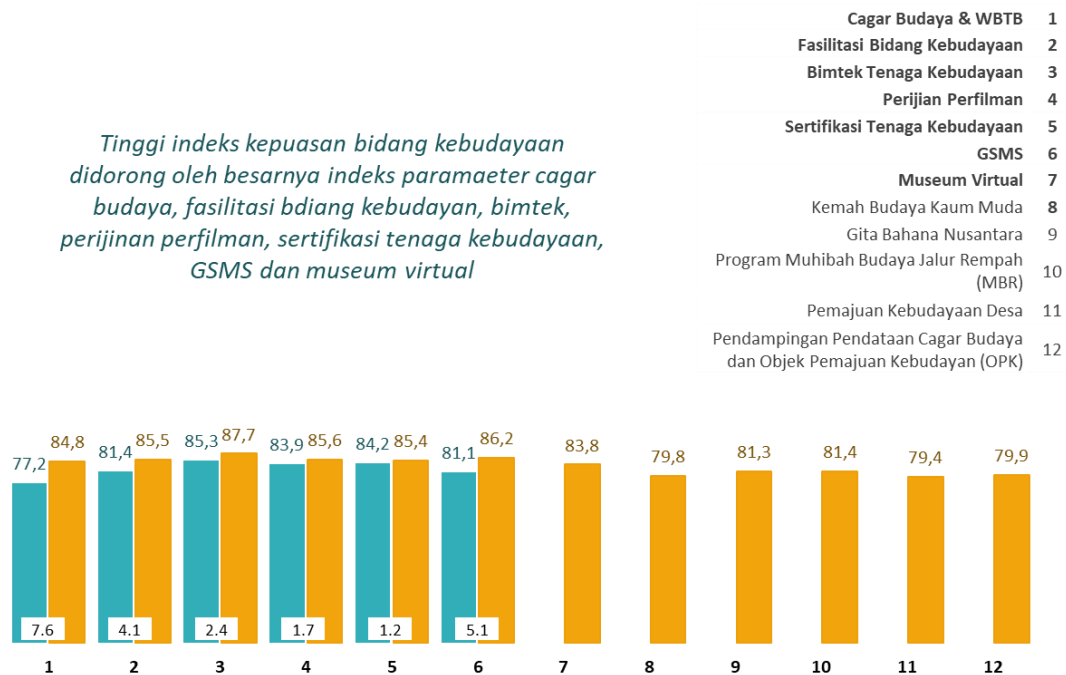
Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Setiap Bidang

Sebagian besar parameter indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Parameter yang baru juga menunjukkan indeks kepuasannya sudah bagus. Terdapat delapan parameter yang indeks kepuasannya mengalami penurunan, yaitu: Registrasi Dosen, Layanan Kompetisi, BOS/BOP, Penilaian Angka Kredit Dosen, Aneka Tunjangan Non PNS, PD Dikti, Pembukaan Prodi, dan SIPlah. Parameter yang turun tersebut sebagian besar berasal dari jenjang perguruan tinggi.



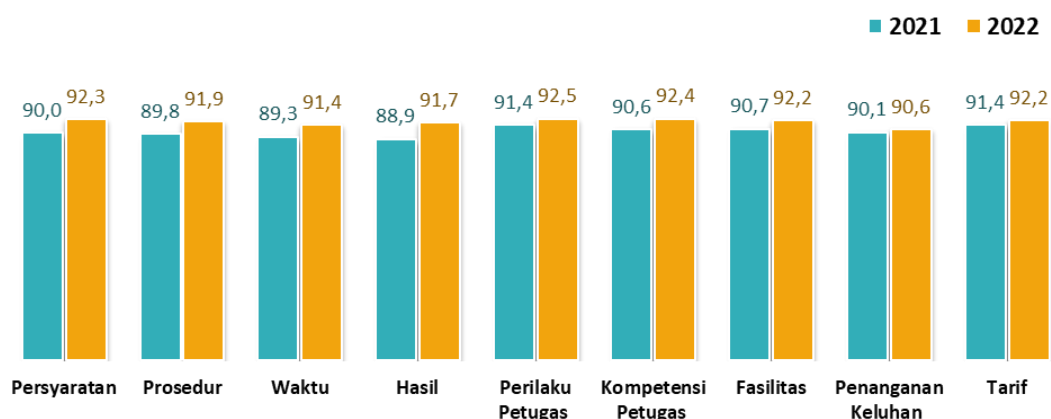
Gambar 4. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan

Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang kebudayaan didorong oleh kenaikan indeks kepuasan pada seluruh parameter layanan bidang kebudayaan.



Gambar 5. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Kebudayaan

Kenaikan indeks kepuasan layanan ULT juga didorong oleh kenaikan indeks seluruh parameter indeks kepuasan layanan ULT yang mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Seluruh parameter layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Puas.



Gambar 6. Indeks Kepuasan Parameter Layanan ULT

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek 2022 sebesar 85,9, naik 1,3 poin dibandingkan dengan tahun 2021. Dengan batasan norma Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permen PAN RB No.14/2017, indeks kepuasan Kemendikbudristek masuk dalam kategori Baik.

Kenaikan indeks kepuasan Kemendikbudristek ini didorong oleh kenaikan indeks baik Bidang Pendidikan, Bidang Kebudayaan maupun Layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT).

Indeks kepuasan Bidang Pendidikan naik 0,7 menjadi sebesar 82,4. Indeks Bidang Kebudayaan naik 1,4 menjadi sebesar 83,5. Sedangkan indeks Layanan ULT naik 1,8, menjadi sebesar 91,9. Indeks layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Baik.

Kenaikan indeks kepuasan Bidang Pendidikan didorong oleh kenaikan sebagian besar parameter Bidang Pendidikan. Dari 47 parameter, 39 parameter mengalami kenaikan dan 8 parameter mengalami penurunan. Parameter Bidang Pendidikan yang mengalami penurunan adalah Registrasi Dosen, Layanan Kompetisi, BOS/BOP, Penilaian Angka Kredit, Aneka Tunjangan Non PNS, PD Dikti, Pembukaan Prodi, dan Si Polen. Meskipun mengalami penurunan, namun indeksnya masih dalam kategori Memuaskan. Kenaikan indeks kepuasan Bidang Pendidikan terlihat pada kelompok Peserta Didik (82,6 naik 0,7), Orang Tua (83,1 naik 1,4), serta Pendidik dan Tenaga Kependidikan (82,3 naik 2,5). Sedangkan kelompok Manajemen Satuan Pendidikan mengalami penurunan (81,7 turun 1,8).

Kenaikan indeks kepuasan Bidang Kebudayaan didorong oleh kenaikan seluruh parameter Bidang Kebudayaan. Dari 12 parameter, 7 parameter tahun sebelumnya mengalami kenaikan dan 5 parameter baru menunjukkan indeks yang Memuaskan. Parameter yang paling tinggi indeks kepuasannya adalah Bimtek Tenaga Kebudayaan, sebesar 87,7. Sedangkan parameter yang paling rendah adalah Pemajuan Kebudayaan Desa, sebesar 79,4.

Kenaikan indeks kepuasan Layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) terjadi pada seluruh parameter. Seluruh parameter layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Memuaskan. Parameter yang paling tinggi indeks kepuasannya adalah Perilaku Petugas,

sebesar 92,5. Sedangkan parameter yang paling rendah adalah Penanganan Keluhan sebesar 90,6 dan Waktu Layanan, sebesar 91,4.

Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek tahun ini menunjukkan bahwa upaya Kemendikbudristek dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pemangku kepentingan memberikan dampak hasil yang positif dan memuaskan bagi para pemangku kepentingan. Inovasi dan transformasi program Merdeka Belajar dalam implementasinya diapresiasi dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh para pemangku kepentingan.

Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek mengalami trend kenaikan dari tahun ke tahun. Untuk itu, Kemendikbudristek perlu mempertahankan bahkan meningkatkan lagi performa program dan kebijakan Kemendikbudristek yang sudah dinilai bagus dan memuaskan. Program dan kebijakan yang masih memiliki indeks kepuasan di bawah rata-rata dan/atau mengalami penurunan menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Program dan kebijakan Kemendikbudristek yang menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan karena melihat indikator dalam program dan kebijakan tersebut dinilai penting namun performanya masih di bawah rata-rata dibandingkan yang lain adalah sebagai berikut:

- 1) Bidang Pendidikan
 - a. Aneka Tunjangan Non PNS: Kepastian waktu pencairan tunjangan
 - b. PD Dikti: Kemudahan dalam mencari data (fitur search)
 - c. SIPLAH: Kemudahan membuat laporan, kendalan sistem (server) layanan, dan penanganan pengaduan
 - d. Pembukaan Prodi: Transparansi penilaian
 - e. PPDB: Transparansi proses
 - f. Peningkatan Kompetensi SDM LKP Berstandar Industri: Transparansi penetapan peserta, Kejelasan persyaratan
 - g. Penilaian Angka Kredit Dosen: Kesesuaian waktu dengan standar layanan, penanganan keluhan

- h. Profil Pelajar Pancasila: Keberagaman saluran kampanye pusat penguatan karakter untuk mewujudkan profil pelajar Pancasila (ILM, Webinar, FGD, Kompetisi, dsb)
- i. Kurikulum: Kemudahan mengimplementasikan Kurikulum
- j. Kampus Merdeka: Kemudahan PTN menjadi Badan Hukum
- k. Program SMK Pusat Keunggulan: Sosialisasi program
- l. KIP Kuliah: Ketepatan sasaran penerima KIP Kuliah
- m. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Tenaga Pendidik: Transparansi penilaian, Keterbukaan informasi
- n. Si Polen: Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- o. E Layanan: Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- p. Penilaian Buku Non Teks: Kemudahan sertifikasi dan akreditasi para pelaku perbukuan, Kemudahan mengurus lisensi pembelian buku asing

2) Bidang Kebudayaan

- a. Pemajuan Kebudayaan Desa: Ketersediaan fasilitas/sarana pendukung yang diperlukan desa serta kanal informasi program
- b. Kemah Budaya Kaum Muda: Kesesuaian waktu pengumuman, transparansi pemenang program dan pemilihan peserta.
- c. Gita Bahana Nusantara: Proses seleksi dan Sosialisasi
- d. Program Muhibah Jalur Rempah: Proses seleksi, jumlah peserta, dan Kemudahan mengikuti program
- e. Pendampingan Pendataan Cagar Budaya dan Objek Pemajuan Kebudayaan (OPK): Ketersediaan fasilitas/sarana pendukung

3) Layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT)

- a. Waktu: Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan yang dijanjikan (sesuai SOP), dan Pengaturan waktu pelayanan (Buka - tutup).

Dengan memperhatikan kondisi kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang sudah dihentikan oleh Pemerintah, maka pemberlakuan waktu layanan yang saat ini hanya sampai pukul 14.00 dapat dikembalikan sampai pukul 15.00.

- b. Penanganan Pengaduan: Kecepatan merespon dan penanganan (hasil) pengaduan.

Layanan melalui Zoom secara *spotcheck* kepada pengunjung yang datang ke ULT perlu ditinjau lagi pelaksanaannya, mengingat respon pengunjung yang sudah datang ke ULT namun dilayani melalui Zoom kurang diapresiasi dengan baik.



Beerka
Nurturing Service & Trust

PT. BRAMIAIDI TRISULA GAMANUSA
Research & Program Consultant
Ruko RC1 No 28 Komplek Pasegar Graha Raya Bintaro
Telp : 021 – 53136781
Web: www.beerka.co.id
Email: info@beerka.co.id