



Kementerian  
Pendidikan dan Kebudayaan

# **RINGKASAN EKSEKUTIF**

## **Survei Kepuasan Pelanggan /**

## **Stakeholders Satisfaction Survey (SSS)**

## **Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan**



# **2020**





## RINGKASAN EKSEKUTIF

# SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN *STAKEHOLDER* *SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUD 2020*

### A. LATAR BELAKANG

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

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

Selain itu, sejalan dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pengganti Permen PAN RB Nomor 16 tahun 2014 tentang survei kepuasan masyarakat

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

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat pada tahun 2020 menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/*Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS).

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

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

1. Mendapatkan hasil evaluasi tingkat kepuasan dari para kepuasan pelanggan terhadap layanan program kerja dan kebijakan dari Kemendikbud 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 Kemendikbud;
3. Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor kepuasan dari stakeholder; dan
4. Mendapatkan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas program kerja dan kebijakan dari Kemendikbud secara nasional, sekaligus peningkatan persepsi positif para pemangku kepentingan.

## **C. METODOLOGI**

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

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

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

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

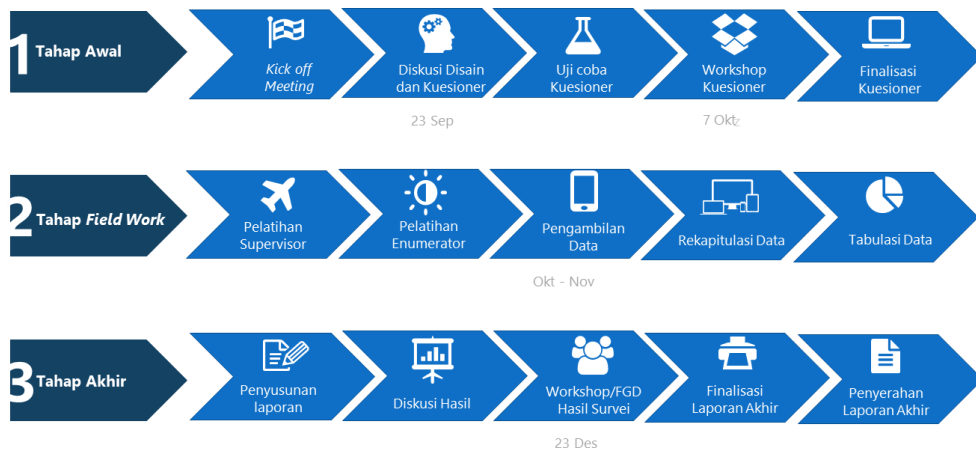
Perhitungan Indeks Survei Kepuasan berdasarkan skor rata-rata (*mean score*). Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala likert 1 – 6 selanjutnya di konversi menjadi skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 2010). Selain itu juga dihitung persentase top 2 boxes (responden yang menjawab sangat puas dan puas). Untuk menghitung indeks ketidakpuasan pemangku kepentingan menggunakan persentase bottom 2 boxes (responden yang menjawab sangat tidak puas dan tidak puas).

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

**Tabel : Interpretasi Deskripsi Indeks Kepuasan**

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

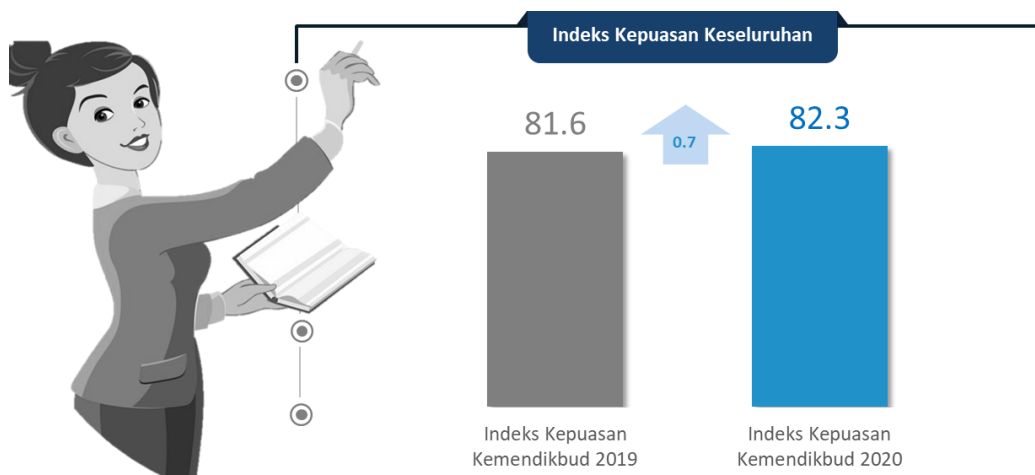
Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) Kemendikbud 2020, digambarkan secara ringkas melalui diagram alur sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Kerja**

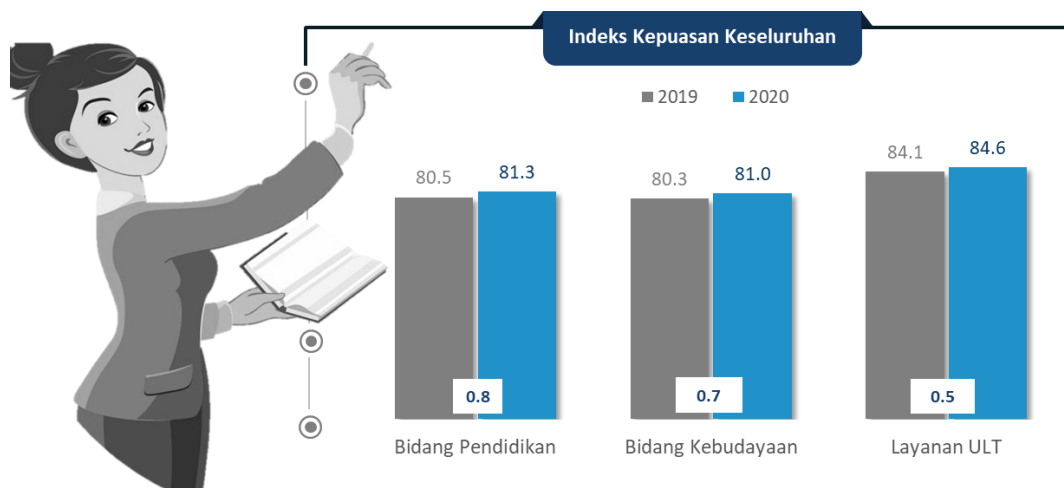
#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdikbud 2020 sebesar meningkat 0,7 poin dibandingkan tahun sebelumnya, dari 81,6 menjadi 82,3. Berdasarkan kriteria indeks kepuasan atas layanan publik Kemen PAN-RB masuk dalam kategori sangat memuaskan.



**Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud**

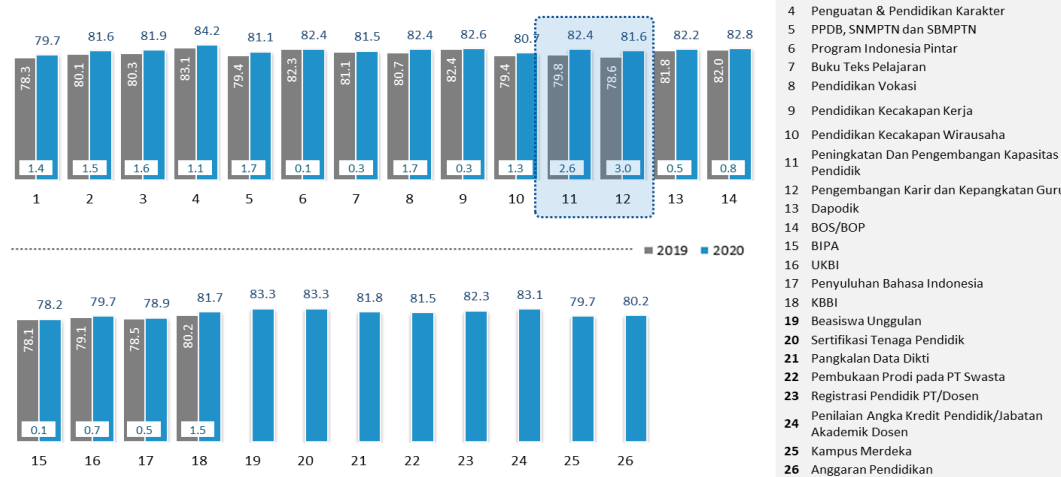
Peningkatan indeks kepuasan Kemdikbud terjadi di seluruh bidang baik bidang pendidikan, kebudayaan maupun layanan ULT. Indeks Kepuasan Bidang Pendidikan naik 0,8 dari 80,5 menjadi 81,3. Bidang Kebudayaan naik 0,7 dari 80,3 menjadi 81,0. Sedangkan layanan ULT naik 0,5 dari 84,1 menjadi 84,6.



**Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Setiap Bidang**

Seluruh parameter indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdikbud bidang Pendidikan mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Parameter baru pada jenjang perguruan tinggi yaitu, Beasiswa Unggulan, Pangkalan Data Dikti, Pembukaan Prodi pada PT Swasta, Registrasi Dosen, Penilaian Angka Kredit Dosen, dan Kampus Merdeka. Meskipun parameter baru, indeks kepuasan pada parameter baru tersebut sudah dalam kategori memuaskan dengan indeks rata-rata sudah di atas 80.

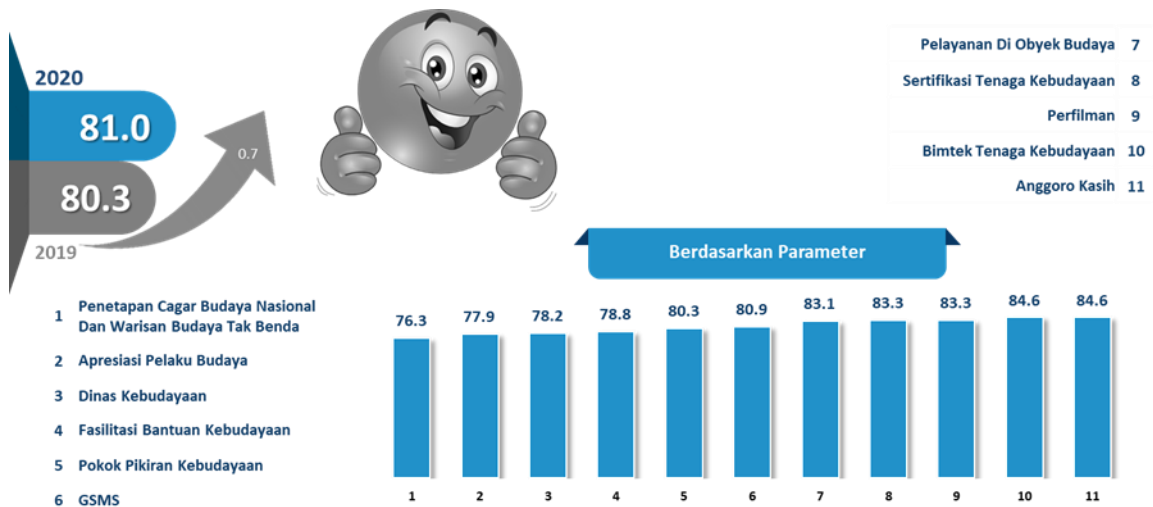
#### INDEKS KEPUASAN : BERDASAR PARAMETER



**Gambar 4. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan**

Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang kebudayaan mengalami peningkatan 0,7 dari 80,3 menjadi 81,0. Paling tinggi pada fasilitasi kegiatan anggoro

kasih. Paling rendah pada Penetapan Cagar Budaya Nasional dan Warisan Budaya Tak Benda.



**Gambar 5. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan**

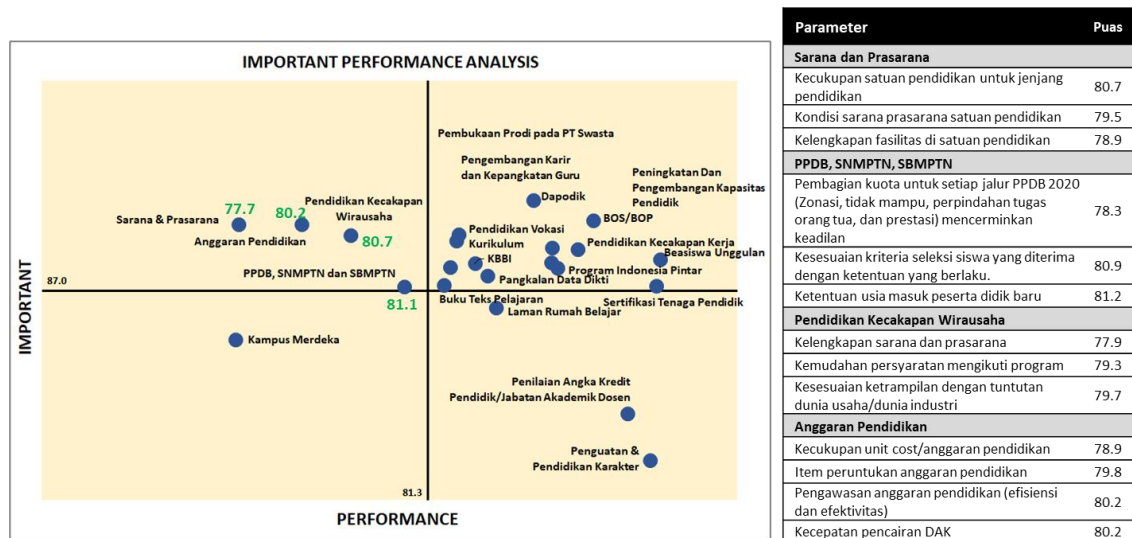
Indeks kepuasan layanan ULT sebesar naik dari 84,1 menjadi 84,6. Indeks kepuasan ULT Pusat sebesar 85,6. Sedangkan ULT daerah paling tinggi ada di ULT Jawa Tengah sebesar 85,4.



**Gambar 6. Indeks Kepuasan Layanan ULT**

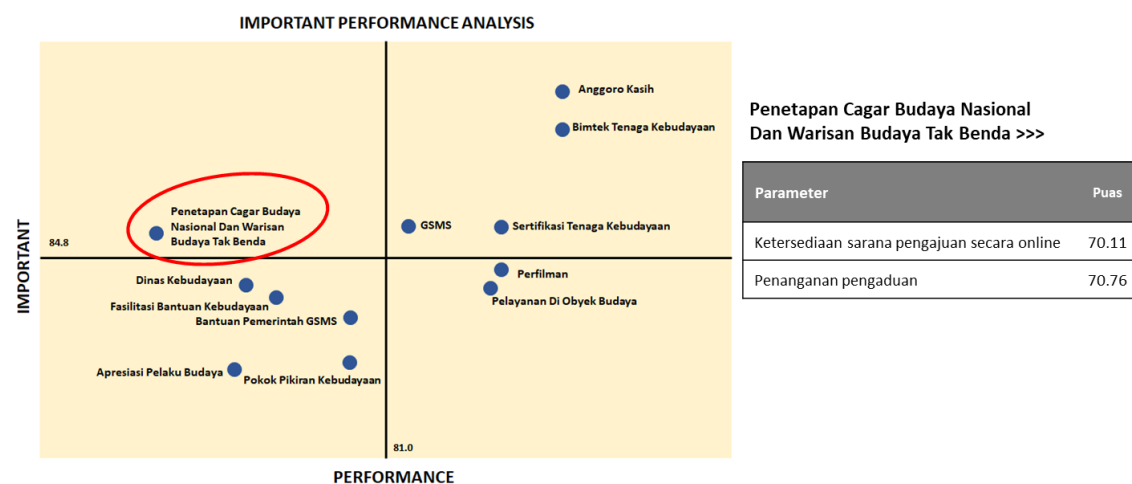


Berdasarkan analisis IPA GIA, dari 18 parameter bidang pendidikan seluruhnya sudah bagus dan memuaskan, sehingga perlu diperhatikan. Namun ada *opportunity for improvement* dalam hal sarana prasarana, Pendidikan Kecakapan Wirausaha, Anggaran pendidikan dan PPDB.



Gambar 7. Matriks IPA – GIA Bidang pendidikan

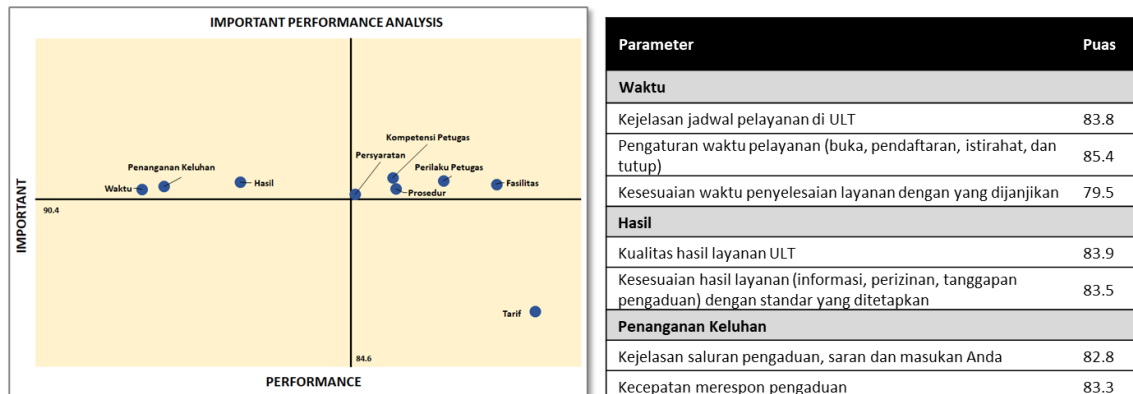
Prioritas utama untuk perbaikan parameter Indeks Kepuasan Bidang Kebudayaan, adalah Penetapan Cagar Budaya Nasional dan Warisan Bdaya Tak Benda.



Gambar 8. Matriks IPA – GIA Bidang Kebudayaan

Berdasarkan analisis IPA GIA, seluruh paramer layanan ULT perlu dipertahankan karena sudag memberikan kepuasan kepada pengunjung. Namun tetap harus terus

ditingkatkan untuk mengantisipasi harapan dan ekspektasi pengunjung yang terus berkembang. Selain itu juga perlu beradaptasi dengan layanan secara daring.



## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2020 sebesar 82,3, mengalami peningkatan baik Bidang Pendidikan, Bidang Kebudayaan maupun Layanan ULT. Indeks Kepuasan Bidang Pendidikan sebesar 81,3 (naik 0,8). Indeks Bidang Kebudayaan sebesar 81,0 (naik 0,7). Sedangkan indeks Layanan ULT sebesar 84,6 (naik 0,5).

Peningkatan indeks kepuasan Bidang Pendidikan terjadi di seluruh kelompok pemangku kepentingan, baik Peserta Didik, Pendidik dan tenaga Kependidikan, Satuan Pendidikan dan Orang Tua. Peningkatan juga terjadi di seluruh jenjang Pendidikan kecuali non formal informal. Peningkatan indeks kepuasan tertinggi pada stakeholder Pendidik dan Tenaga kependidikan yang naik 0,9 poin dari 80,5 menjadi 81,4. Peningkatan kepuasan Pendidik dan tenaga Kependidikan terutama didorong oleh peningkatan kepuasan pada Peningkatan dan Pengembangan Kapasitas PTK serta Pengembangan Karir dan Kepangkatan PTK.

Parameter indeks kepuasan Bidang Kebudayaan paling tinggi kepuasannya pada Kegiatan Bimtek tenaga kependidikan dan Fasilitasi Kegiatan Anggoro Kasih dengan indeks sebesar 84,6. Sedangkan yang paling rendah pada Penetapan Cagar Budaya dan Warisan Budaya Tak Benda dengan indeks sebesar 76,3.

Peningkatan indeks kepuasan Layanan ULT terjadi pada seluruh parameter, kecuali waktu layanan yang sedikit mengalami penurunan yakni dalam hal kesesuaian waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Selain parameter indeks kepuasan yang di nilai “memuaskan”, parameter non indeks secara keseluruhan juga dinilai “memuaskan. Parameter yang masih dinilai “kurang memuaskan” adalah Pembelajaran Jarak Jauh karena dinilai kurang efektif.

Meskipun indeks kepuasan sudah dinilai baik namun masih ada beberapa yang perlu diperhatikan mengenai output dan outcome dari layanan pendidikan. Ukuran mengenai output dan outcome pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan seperti lulusan SMK apakah memang sudah siap kerja, kesesuaian kurikulum yang diajarkan di bangku pendidikan dengan tuntutan dunia kerja, dan sebagainya. Seperti halnya juga dengan program sertifikasi guru apakah sudah mampu meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Peluang untuk peningkatan perbaikan (*opportunity for improvement*) indeks kepuasan pemangku kepentingan untuk setiap bidang adalah sebagai berikut:

a. Bidang Pendidikan

- Saranan Prasarana : Kelengkapan fasilitas
- Anggaran Pendidikan : Kecukupan anggaran
- Pendidikan Kecakapan Wirausaha : Kesesuaian keterampilan yang diajarkan
- PPDB : Kuota setiap jalur PPDB

b. Bidang kebudayaan

- Penetapan Cagar Budaya Nasional dan Warisan Budaya Tak Benda :  
Ketersediaan sarana pengajuan secara online

c. Layanan ULT

- Waktu : Kesesuaian waktu dengan yang dijanjikan
- Hasil : Kesesuaian waktu dengan standar layanan
- Penanganan pengaduan : Kecepatan merespon pengaduan



**Kementerian  
Pendidikan dan Kebudayaan**