



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/

Stakeholders Satisfaction Survey (SSS)

Tahun Anggaran 2016



Ringkasan Eksekutif



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2016

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.

Tahun 2016, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) kembali melaksanakan “Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Satisfaction Survey, SSS*)”. SSS tahun 2016 dilakukan terhadap pemangku kepentingan internal (penerima manfaat Kemendikbud langsung) dan eksternal (penerima manfaat Kemendikbud tidak langsung), baik individu, kelompok ataupun lembaga (**Tabel 1 dan Tabel 2**) di 34 (tiga puluh empat) provinsi di Indonesia.

Tabel 1. Kategori Responden Bidang Pendidikan

No.	Kategori	Stakeholder Kemendikbud
1.	Internal (Penerima Manfaat Langsung)	<p>a. Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal</p> <ul style="list-style-type: none">• Peserta PAUD (diwakili orang tuanya);• Pamong Belajar Pendidikan Non Formal dan Informal;• Peserta, Pelaksana dan Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus, SKB) <p>b. Pendidikan Dasar</p> <ul style="list-style-type: none">• Peserta Didik SD-SMP (diwakili orang tuanya)• Tenaga Pendidik dan Kependidikan SD-SMP• Komite Sekolah SD-SMP• Manajemen/Pengelola SD-SMP swasta. <p>c. Pendidikan Menengah</p> <ul style="list-style-type: none">• Peserta Didik SMA• Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMA• Komite Sekolah SMA• Manajemen/Pengelola SMA Swasta <p>d. Pendidikan Kejuruan</p> <ul style="list-style-type: none">• Peserta Didik SMK• Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMK• Komite Sekolah SMK• Manajemen/Pengelola SMK Swasta
2.	Eksternal (Penerima Manfaat Tidak Langsung)	<ul style="list-style-type: none">• LSM/NGO/Mitra Pendidikan• Media Massa (Wartawan Bidang Pendidikan)• Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota• DPR/DPRD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)



Tabel 2. Kategori Responden Bidang Kebudayaan

No.	Kategori	Stakeholder Kemendikbud
1.	Internal (Penerima Manfaat Langsung)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Sekolah SD, SMP, dan SMA • Pengelola Situs atau Cagar Budaya • Pengelola dan Pelaku Seni di Taman Budaya • Komunitas Budaya • Komunitas Seni • Komunitas Film • Keraton • Pengurus Organisasi Kepercayaan • Komunitas Adat • Sanggar seni-budaya • Pemuka Adat
2.	Eksternal (Penerima Manfaat Tidak Langsung)	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat Umum *) • LSM/NGO/Mitra Kebudayaan • Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan) • Dinas Bidang Kebudayaan Daerah • DPR/DPD (Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)

Catatan:

*) Masyarakat Umum pada awalnya berada pada kategori responden internal namun sesuai kesepakatan rapat pada 21 Desember 2016, Masyarakat Umum menjadi responden pada kategori eksternal karena diasumsikan bahwa masyarakat umum sebagai pemangku kepentingan yang tidak menerima manfaat secara langsung.

Parameter survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Pendidikan dan Kebudayaan diukur melalui 9 (sembilan) Parameter sesuai Permen PAN Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014, 13 (tiga belas) parameter Layanan bidang Pendidikan dan 10 (sepuluh) parameter bidang kebudayaan (**Tabel 3.**). Namun berdasarkan kesepakatan rapat pada awal Nopember 2016 bahwa parameter biaya/tarif dari Permen PAN RB tersebut tidak dijadikan alat ukur sehubungan dengan layanan Kemendikbud adalah layanan yang bebas biaya.

Tabel 3. Parameter Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Pendidikan dan Kebudayaan

Permen PAN RB No.16/2014	Layanan Bidang Pendidikan	Layanan Bidang Kebudayaan
1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelaksanaan 4. Biaya/Tarif (Tidak diukur) 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Maklumat Pelayanan 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kurikulum 2. Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) 3. Sertifikasi Guru 4. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru 5. Tunjangan Profesi Guru 6. Program Indonesia Pintar (PIP) 7. Ujian Nasional (UN) 8. Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)	1. Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman 2. Pemeliharaan Cagar Budaya 3. Registrasi Cagar Budaya 4. Revitalisasi Taman Budaya 5. Fasilitasi Kegiatan Budaya 6. Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya



Permen PAN RB No.16/2014	Layanan Bidang Pendidikan	Layanan Bidang Kebudayaan
	9. <i>Block Grant</i> Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas) 10. Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) 11. Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan 12. Pendidikan Kecakapan Kerja 13. Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan	7. Revitalisasi Desa Adat 8. Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan 9. Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan 10. Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional

Jumlah populasi menentukan jumlah sampel responden per provinsi sasaran berdasarkan *margin of error* dengan penyesuaian (*adjustment*). Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *multistage random sampling* untuk mendapatkan sebaran responden yang mewakili kota (*urban*) dan kabupaten (*rural*), jenis kelamin, serta kecukupan minimal responden per kelompok responden/pemangku kepentingan. Semua responden yang terpilih adalah yang pernah mendapatkan layanan Kemendikbud. Responden eksternal sebagai responden penerima manfaat Kemendikbud tidak langsung tetapi karena memiliki peran dan fungsinya yang mewakili kelompok masyarakat, dalam survei menjadi narasumber yang berkualifikasi sebagai *expert judgement*.

Pengumpulan data SSS 2016 dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Jumlah total responden 12.145, terbagi atas responden bidang pendidikan 10.730 (88,35%) dengan komposisi responden 10.389 penerima manfaat layanan langsung (internal) dan 341 penerima manfaat tidak langsung (eksternal); dan responden bidang kebudayaan 1.415 (11,65%) dengan komposisi responden 1.159 internal dan 256 eksternal.

Responden bidang pendidikan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42,8 % dan perempuan sebanyak 57,2 %; dan responden bidang kebudayaan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62,2 % dan perempuan sebanyak 37,8 %. Responden bidang pendidikan lebih banyak perempuan, sedangkan bidang kebudayaan lebih banyak laki-laki.

Kuesioner dibuat untuk mengukur kepuasan pemangku kepentingan pada pelayanan Kemendikbud di bidang pendidikan (13 parameter) dan kebudayaan (10 parameter) pada aspek-aspek: penyelenggaraan pelayanan publik pada parameter layanan yang dikaji, berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Aspek penyelenggaraan pelayanan pada masing-masing parameter mencakup 9 (Sembilan) atribut pernyataan dalam PermenPAN-RB No. 16/2014, yang mencakup atribut: (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya/tarif (**Tidak masuk dalam parameter survei**), (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, dan (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan.



Setiap pernyataan atribut dinilai berdasarkan aspek kinerja (*performance*, *P*), harapan (*expectation*, *E*), Responden, berdasarkan pengalaman atau pengetahuannya, memberi nilai (skor) pada aspek *P* dan *E* pada setiap atribut dari parameter sebagai gambaran kepuasan (*satisfaction*, *S*).

Pada survei tahun 2016, data Kinerja (*P*) dan Harapan (*E*) dianalisis untuk mendapatkan:

- 1) *Customer Satisfaction Index* (CSI),
- 2) *Importance-Performance Analysis* (IPA)
- 3) Tingkat Pencapaian Harapan. Penghitungan CSI maupun Rasio PE memberi kisaran angka 0 – 100%. Semakin besar CSI maupun (*P/E*) memberi indikasi tingkat kepuasan yang semakin tinggi. Interpretasi naratif deskriptif terhadap hasil dilakukan berdasarkan pengkelasan nilai CSI maupun Rasio PE (lihat **Tabel 4.**) yang disesuaikan dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi.

Tabel 4. Deskripsi Naratif terhadap Selang CSI dan Rasio PE yang disesuaikan dengan PermenPAN-RB No.14/2014

No.	Angka (%) [*]	Kategori [*]	Interpretasi (Deskripsi Naratif)		
			Permen PAN RB No.14/2014	CSI	Rasio PE
1	> 90 - 100	AA	Istimewa	Sangat Puas Sekali	Memenuhi Harapan
2	> 80 - 90	A	Memuaskan	Sangat Puas Sekali	Sangat Dekat Sekali dengan Harapan
3	> 70 - 80	BB	Sangat Baik	Sangat Puas	Sangat Dekat dengan Harapan
4	> 60 - 70	B	Baik, perlu sedikit perbaikan	Puas	Dekat dengan Harapan
5	> 50 - 60	CC	Cukup (memadai), perlu banyak perbaikan yang tidak mendasar	Cukup Puas	Cukup Jauh dari Harapan
6	> 30 - 50	C	Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Tidak Puas	Jauh dari Harapan
7	> 0 - 30	C	Sangat Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Sangat Tidak Puas	Sangat Jauh dari Harapan

^{*}) Sesuai Permen PAN-RB No. 14/2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi

1. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG PENDIDIKAN

Rata-rata nasional indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan 13 parameter layanan bidang pendidikan adalah **77,52** bagi pemangku kepentingan penerima manfaat langsung (internal) dan **76,63** bagi pemangku kepentingan penerima



manfaat tidak langsung (eksternal), sehingga dikategorikan **sangat puas**. Sesuai PermenPAN RB No. 14/2014, maka skor yang berada pada kisaran 70–80 tergolong ke dalam kategori BB-kualitas pelayanan **Sangat Baik**.

1.1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Pendidikan

Dari hasil survei SSS tahun 2016, menghasilkan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Pendidikan Kemendikbud sebagaimana yang disajikan pada **Tabel 5**. Menurut penerima manfaat langsung (Internal), dari 13 (tigabelas) parameter layanan/program Kemendikbud terdapat 2 (dua) layanan yang telah memuaskan dan 11 (sebelas) layanan lainnya memperoleh indeks sangat baik. Dengan demikian, menurut penilaian para penerima manfaat langsung layanan dan program Kemendikbud 2016 sudah dirasakan sangat baik sampai memuaskan.

Menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal), memberikan penilaian terhadap indeks kepuasan mulai dari Sangat Baik sampai dengan Memuaskan. Program Kemendikbud tahun 2016 yang dinilai sangat memuaskan adalah program Sertifikasi Guru dan Ujian Nasional. Sedangkan ke-11 (sebelas) layanan/program lainnya mendapat nilai sangat baik.

Tabel 5.
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan
Layanan/Program Bidang Pendidikan Kemendikbud 2016

No.	Parameter Layanan/Program Kemendikbud	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Unit Layanan Terpadu	80,86	79,17	Memuaskan - Sangat Baik
2	Kurikulum	72,69	71,53	Sangat Baik
3	Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)	73,61	73,81	Sangat Baik
4	Sertifikasi Guru	78,13	80,21	Sangat Baik - Memuaskan
5	Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru	75,26	75,00	Sangat Baik
6	Tunjangan Profesi Guru	72,92	72,92	Sangat Baik
7	Program Indonesia Pintar (PIP)	80,09	72,62	Memuaskan - Sangat Baik
8	Ujian Nasional	72,66	81,25	Sangat Baik - Memuaskan
9	Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)	74,55	70,83	Sangat Baik



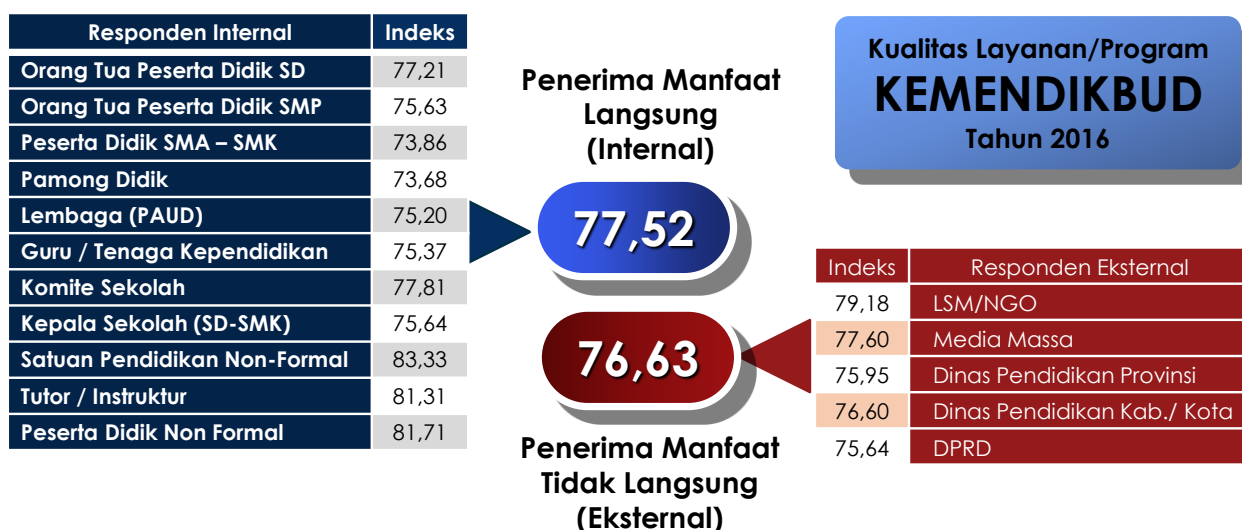
No.	Parameter Layanan/Program Kemendikbud	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
10	Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)	72,50	71,43	Sangat Baik
11	Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan	74,58	74,17	Sangat Baik
12	Pendidikan Kecakapan Kerja	75,00	75,00	Sangat Baik
13	Program Pendidikan Kewirausahaan	75,00	75,00	Sangat Baik
	Kualitas Layanan Bidang Pendidikan, Kemendikbud 2016	77,52	76,63	Sangat Baik

Catatan:

*) Berdasarkan Permen PAN-RB No. 14/2014

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kemendikbud, Menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Tidak Langsung (Eksternal) telah digambarkan sebagaimana yang nampak pada **Gambar 1**.

Dari seluruh penerima manfaat langsung maupun tidak langsung telah memberikan penilaian dari sangat baik sampai dengan memuaskan. Responden penerima manfaat langsung yang memberikan penilaian memuaskan adalah dari unsur Satuan pendidikan Non-formal (83,33), Peserta didik Non-formal (81,71) dan dari Tutor/Instruktur (81,31).



Gambar 1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Bidang Pendidikan, menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Tidak Langsung (Eksternal)



Penilaian para pihak pemangku kepentingan penerima Tidak Langsung (Eksternal) layanan/program Kemendikbud pada tahun 2016 juga telah memberikan penilaian dari 75,64 sampai dengan 79,18. Berdasarkan PermenPAN RB No. 14/2014 maka nilai tersebut dapat dikategorikan dalam penilaian yang sangat baik.

1.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud 2016 Berdasarkan Provinsi dapat dilihat pada **Tabel 6**. Dari penerima langsung (Internal) layanan/program dapat diketahui bahwa pada Tahun 2016, propinsi yang mendapat nilai memuaskan (>80) adalah Propinsi Sumatera Barat, Jawa tengah, Yogyakarta, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Utara, Gorontalo. Sedangkan Propinsi yang masuk kategori Baik tetapi perlu sedikit perbaikan ada pada Propinsi Papua Barat (68,83). Hampir seluruh program Kemendikbud di Papua Barat perlu dilakukan perbaikan.

Menurut pemangku kepentingan eksternal yang tidak langsung menerima manfaat layanan/program Kemendikbud pada tahun 2016, menunjukkan bahwa:

- Propinsi yang mendapat nilai memuaskan (>80) adalah propinsi Sumatera Utara, Bengkulu, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sulawesi Utara dan Gorontalo.
- Propinsi yang masuk kategori Baik tetapi masih perlu ada sedikit perbaikan adalah propinsi Kalimantan Timur.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Bidang Pendidikan Berdasarkan Provinsi

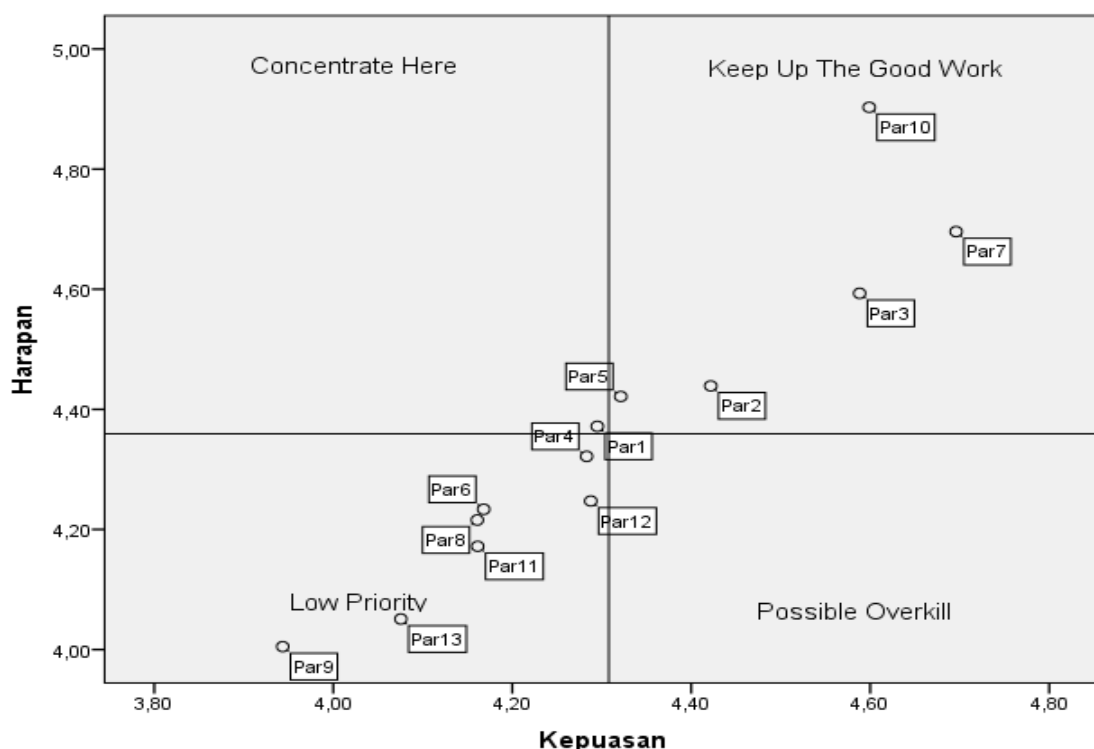
No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	79,67	75,54	18	Nusa Tenggara Barat	82,64	77,05
2	Sumatera Utara	74,28	81,08	19	Nusa Tenggara Timur	76,28	71,42
3	Sumatera Barat	80,02	73,88	20	Kalimantan Barat	83,26	77,40
4	Riau	78,74	77,49	21	Kalimantan Tengah	74,76	79,51
5	Jambi	75,31	74,46	22	Kalimantan Selatan	79,54	75,43
6	Sumatera Selatan	74,20	78,20	23	Kalimantan Timur	73,64	69,73
7	Bengkulu	74,24	86,50	24	Kalimantan Utara	73,79	72,72
8	Lampung	76,85	75,65	25	Sulawesi Utara	83,24	80,60
9	Bangka Belitung	70,97	78,61	26	Sulawesi Tengah	72,77	74,80
10	Kepulauan Riau	74,13	81,98	27	Sulawesi Selatan	76,35	74,14
11	DKI Jakarta	77,71	73,85	28	Sulawesi Tenggara	78,18	75,24
12	Jawa Barat	77,32	81,21	29	Gorontalo	82,39	74,56
13	Jawa Tengah	81,64	80,08	30	Sulawesi Barat	77,33	74,46
14	Yogyakarta	83,36	73,89	31	Maluku	73,77	82,97
15	Jawa Timur	77,59	79,50	32	Maluku Utara	78,90	81,25
16	Banten	76,96	74,67	33	Papua	72,76	70,70
17	Bali	75,75	73,19	34	Papua Barat	68,33	71,39
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud 2016						77,52	76,63



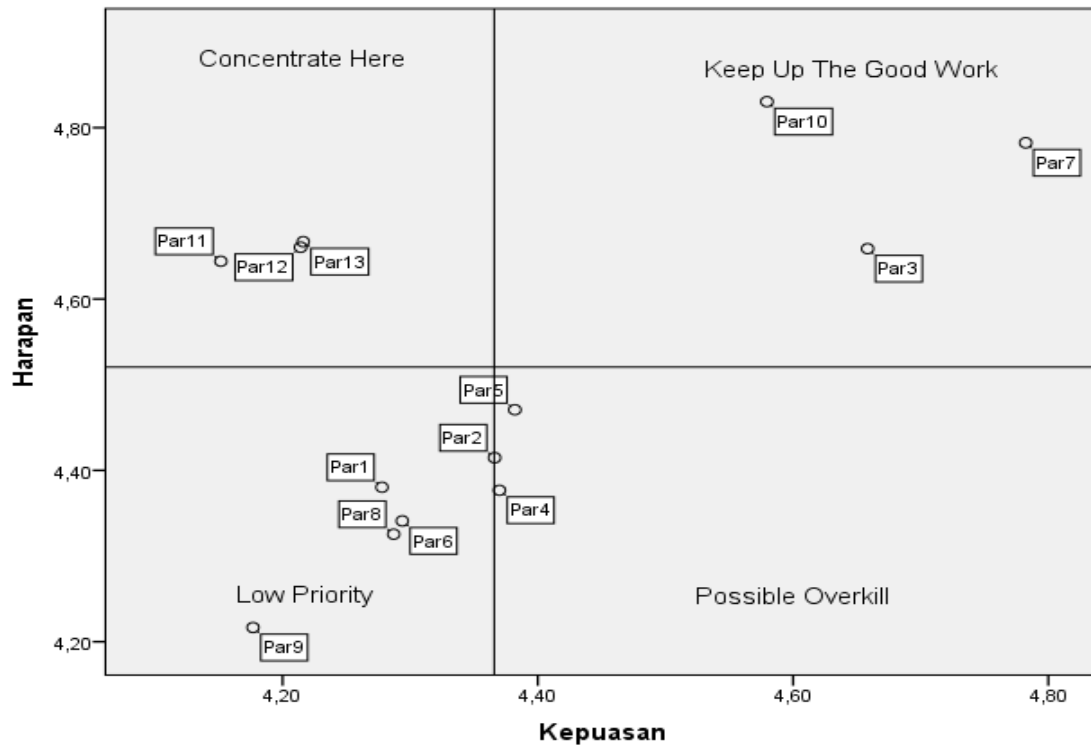
Dengan demikian, berdasarkan indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan/program Kemendikbud 2016. Secara umum mendapat nilai yang sangat baik. Untuk Propinsi Jawa Tengah dan Propinsi Sulawesi Utara bahkan telah mendapat nilai memuaskan baik dari penerima manfaat langsung (internal) maupun dari penerima manfaat tidak langsung (Eksternal). Sedangkan propinsi yang sekalipun sudah dinilai baik tetapi perlu perbaikan terjadi di Propinsi Papua Barat menurut penerima manfaat langsung (Internal) sedangkan menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) Propinsi Kalimantan Timur yang perlu mendapat sedikit perbaikan.

1.3 Analisis Kuadran Harapan dan Kinerja Bidang Pendidikan

Analisis kuadran antara Harapan dan Kepuasan memetakan parameter berdasarkan nilai harapan dan kinerja yang dinyatakan oleh pemangku kepentingan. Pemetaan menghasilkan empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama), adalah parameter harapan yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), adalah parameter harapan yang dianggap penting dan kinerjanya baik. Kuadran III (Kinerja Berlebihan), adalah parameter yang tingkat harapannya rendah tapi justru kinerjanya dinilai tinggi. Sedangkan Kuadran IV (Prioritas Rendah), adalah parameter harapan yang kurang dianggap penting dan kinerjanya kurang baik. Karena analisis kuadran merupakan pemetaan posisi relatif dari kinerja dan harapan sebuah parameter layanan dibanding dengan layanan lainnya, maka, analisis dapat memberikan gambaran perencanaan untuk prioritas implementasi program.



Analisa Kuadran terhadap Layanan dan Program Menurut Internal Responden



Analisa Kuadran terhadap Layanan dan Program
Menurut Eksternal Responden

Gambar 2. Perbandingan Hasil Analisis Kuadran berdasarkan Pemanfaat Langsung (Internal) dan Pemanfaat Tidak Langsung (Eksternal) Bidang Pendidikan

Tabel 7. Analisis Kuadran Terhadap Layanan dan Program Kemendikbud 2016

KUADRAN	Penerima Manfaat Langsung (INTERNAL)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (EKSTERNAL)
Kuadran – 1. PRIORITAS UTAMA	(1). Kurikulum	(11). Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; (12). Pendidikan Kecakapan Kerja; (13). Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan
Kuadran – 2 PERTAHANKAN PRESTASI	(2). Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (PTK); (3). Sertifikasi Guru *); (5). Tunjangan Profesi Guru; (7). Ujian Nasional (UN)*); (10). Unit Layanan Terpadu (ULT)*)	(3). Sertifikasi Guru*); (7). Ujian Nasional (UN*)); (10). Unit Layanan Terpadu (ULT)*)
Kuadran – 3 KINERJA BERLEBIHAN		(4). Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; (5). Tunjangan Profesi Guru



KUADRAN	Penerima Manfaat Langsung (INTERNAL)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (EKSTERNAL)
Kuadran – 4 PRIORITAS RENDAH	(4). Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; (6). Program Indonesia Pintar (PIP)*; (8). Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)*; (9). Block Grant Sarana prasarana Pendidikan*) (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas); (11). Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; (12). Pendidikan Kecakapan Kerja; (13). Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan	(1). Kurikulum; (2). Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (PTK); (6). Program Indonesia Pintar (PIP)*; (8). Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)*; (9). Block Grant Sarana prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas)*

*) Parameter yang sama dipilih oleh Responden Internal dan Eksternal

Berdasarkan **Gambar 2**. Perbandingan Hasil Analisis Kuadran berdasarkan penilaian Pemangku Kepentingan Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) Bidang Pendidikan serta Tabel 7. Analisis Kuadran terhadap layanan dan program Kemendikbud tahun 2016. Dapat diketahui bahwa dari aspek perencanaan yang menjadi prioritas utama dibenahi adalah program Kurikulum.

Pada Kuadran ke-2, terdapat layanan dan program yang sama-sama diusulkan baik oleh penerima manfaat langsung ataupun penerima manfaat tidak langsung. Dalam hal ini layanan dan program Kemendikbud yang harus dipertahankan adalah: Sertifikasi guru, Ujian Nasional dan Unit Layanan Terpadu.

Sedangkan untuk Kuadran ke-3 yang masuk kategori kinerja berlebihan, menurut para penerima manfaat tidak langsung adalah layanan dan program terkait dengan Pengembangan karir dan kepangkatan guru serta Tunjangan profesi guru. Tetapi berbeda dengan pendapat dari para penerima manfaat langsung, yang menyatakan justru 2 (dua) kegiatan tersebut menjadi kegiatan yang harus diteruskan dan dipertahankan kinerjanya.

Untuk kegiatan yang masuk pada Kuadran ke-4 Prioritas rendah, yang sama-sama diusulkan oleh para pihak penerima langsung ataupun tidak langsung adalah kegiatan-kegiatan: Program Indonesia Pintar (PIP); Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); dan Block Grant Sarana prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas).

1.4. Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan

Tingkat pencapaian harapan merupakan perbandingan antara nilai Kinerja dengan Harapan (% P/E) untuk tiap parameter. Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) terhadap layanan bidang pendidikan menurut pemangku kepentingan penerima manfaat langsung (Internal) ada pada **Gambar 3**. dan menurut pemanfaat tidak langsung (eksternal) ada pada **Gambar 5**.

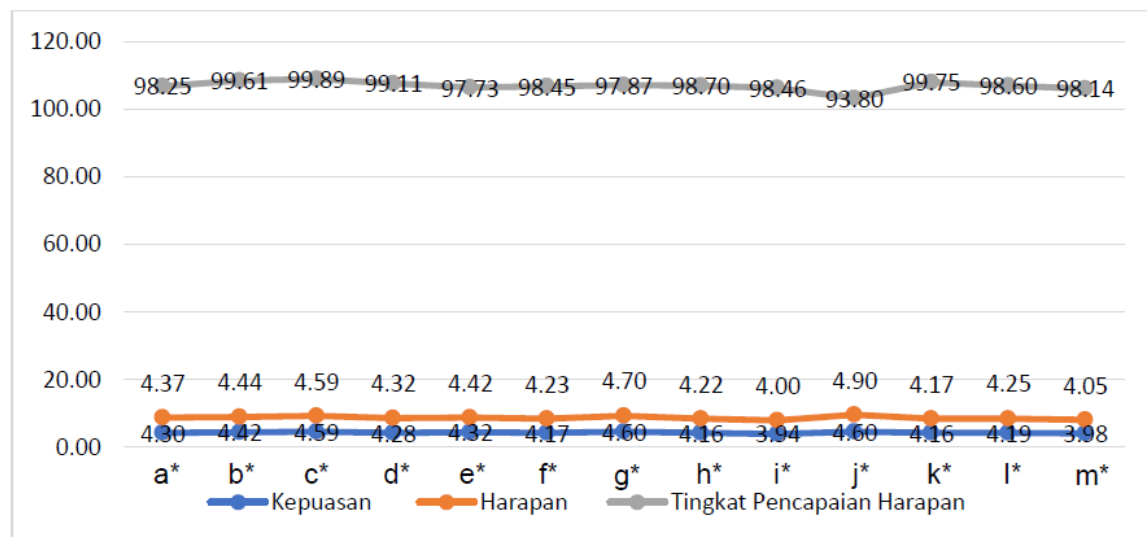
Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal pada tahun 2016 yang tertinggi adalah pada parameter Sertifikasi Guru yang mencapai 99,89%. Pendidikan



Kecakapan Kerja Unggulan (99,75%), Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (99,61%) dan Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (99,11%).

Sedangkan P/E terendah ada pada parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dengan nilai 93,80%. Dalam hal ini, sekalipun pencapaian harapan sudah tinggi tetapi belum mencapai 100% dari harapan para pihak pemangku kepentingan dari penerima manfaat langsung. Masih ada yang harus ditingkatkan kegiatannya untuk dapat mencapai puncak harapan para pihak yang berkepentingan.

Untuk tingkat pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Eksternal Responden dari **Gambar 4**. Dapat diketahui bahwa harapan yang tercapai 100% ada pada program Ujian Nasional (UN). Artinya masyarakat menilai bahwa adanya Ujian Nasional telah menjadi salah satu alat yang bisa untuk mengukur kualitas peserta didik sebagai upaya untuk menjangkau jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

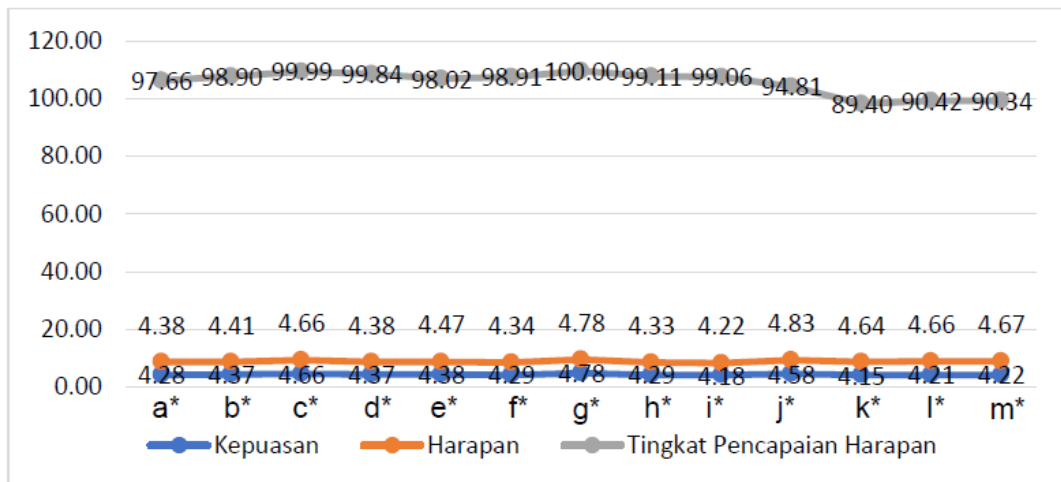


Keterangan:

a* Kurikulum; b*Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK); c* Sertifikasi Guru; d* Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; e* Tunjangan Profesi Guru; f* Program Indonesia Pintar; g* Ujian Nasional; Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); i* Block Grant Sarana dan Prasarana (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas); j* Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu; k* Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; l* Pendidikan Kecakapan Kerja; m* Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan.

Gambar 3. Tingkat Pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Internal Responden

Layanan program Kemendikbud tahun 2016 yang juga memperoleh tingkat pencapaian harapan tertinggi secara berturut-turut adalah: Sertifikasi guru (99,99%); Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (99,84%) serta Blockgrant sarana prasarana pendidikan (99,06%). Sedangkan nilai terendah menurut eksternal adalah pada program Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan. Dalam hal ini bagi para penerima manfaat tidak langsung kegiatan bernilai rendah bisa karena tidak mengetahui program tersebut.



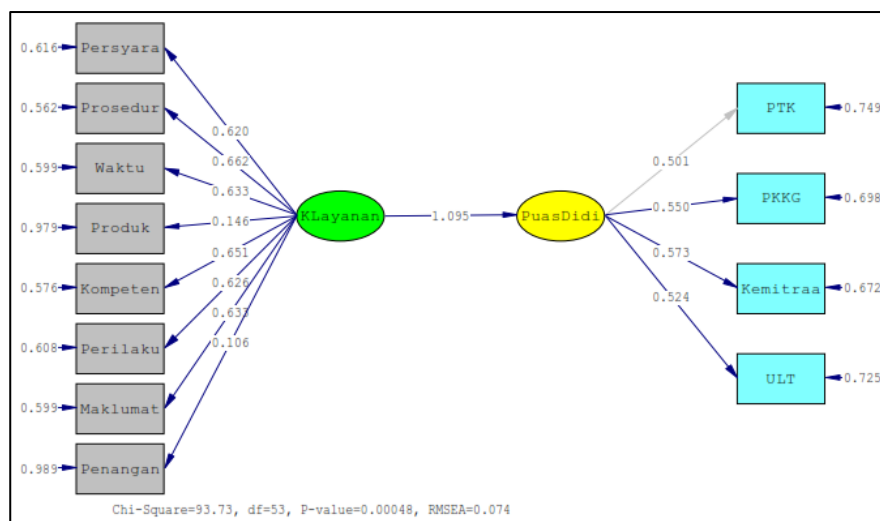
Keterangan:

a* Kurikulum; b* Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK); c* Sertifikasi Guru; d* Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; e* Tunjangan Profesi Guru; f* Program Indonesia Pintar; g* Ujian Nasional; Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); i* Block Grant Sarana dan Prasarana (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas); j* Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu; k* Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; l* Pendidikan Kecakapan Kerja; m* Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan.

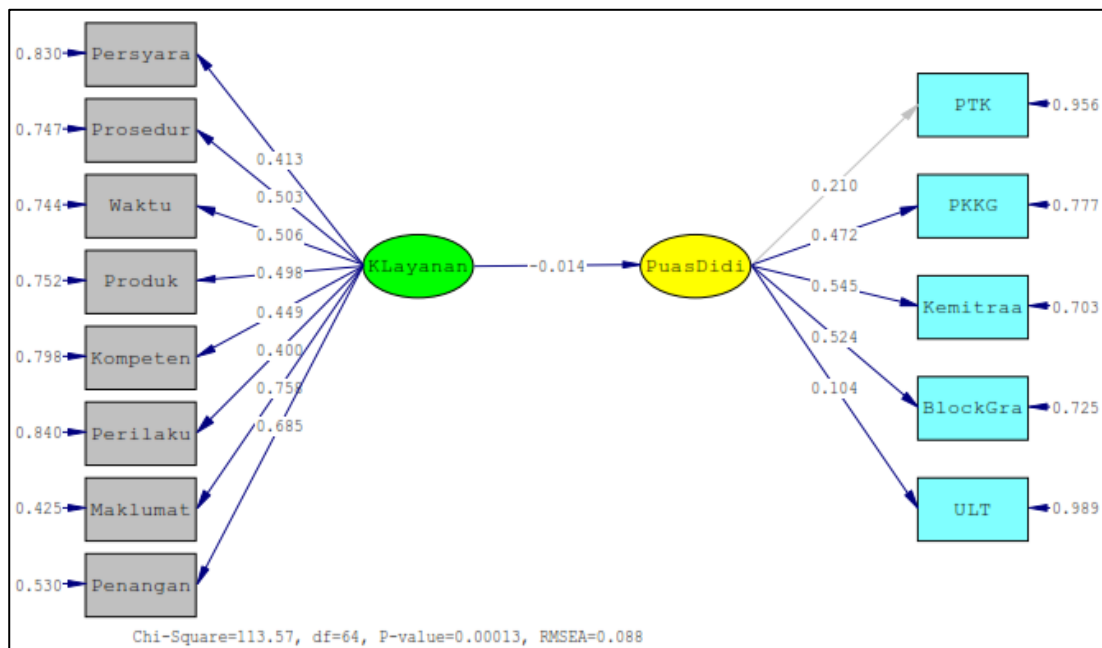
Gambar 4. Tingkat Pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Eksternal Responden

1.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan

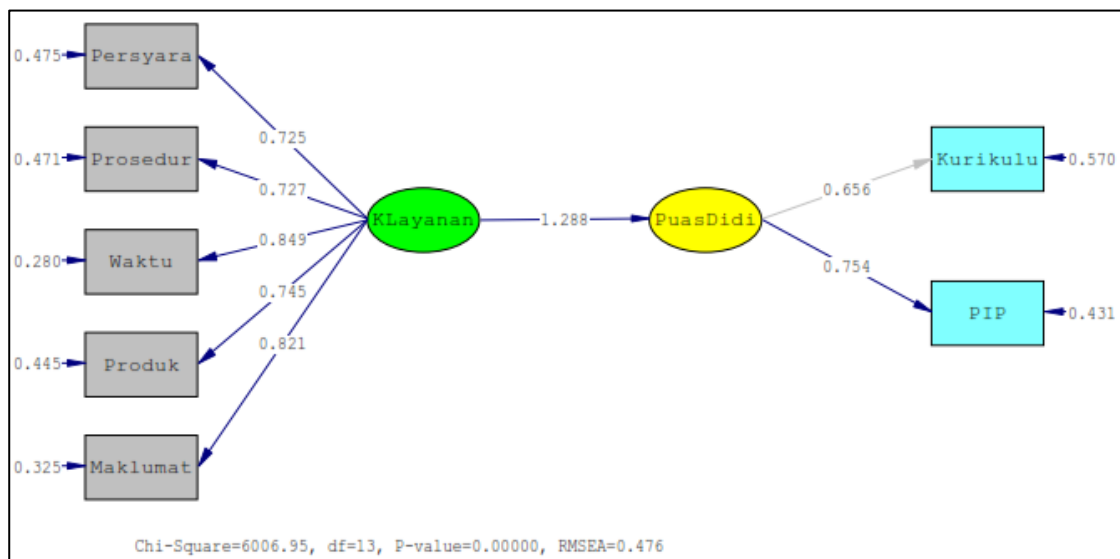
Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan bidang pendidikan menggunakan Analisis Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling/SEM*). Dari hasil survei kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016, menunjukkan hasil sebagaimana yang Nampak pada **Gambar 5**.



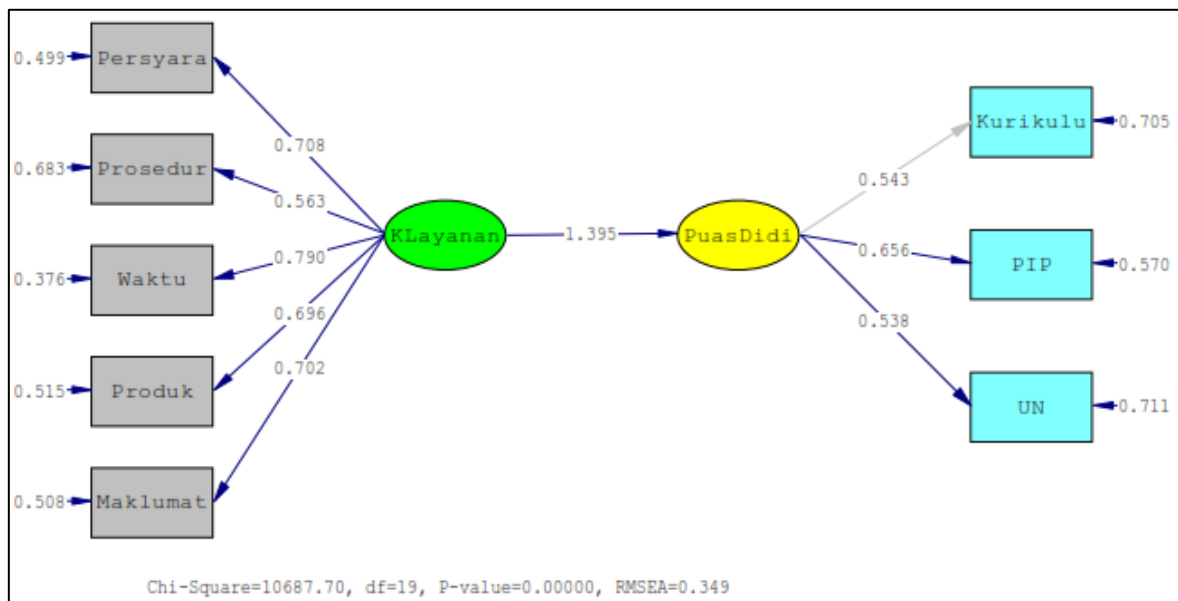
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan Menurut Pamong Didik (PAUD)



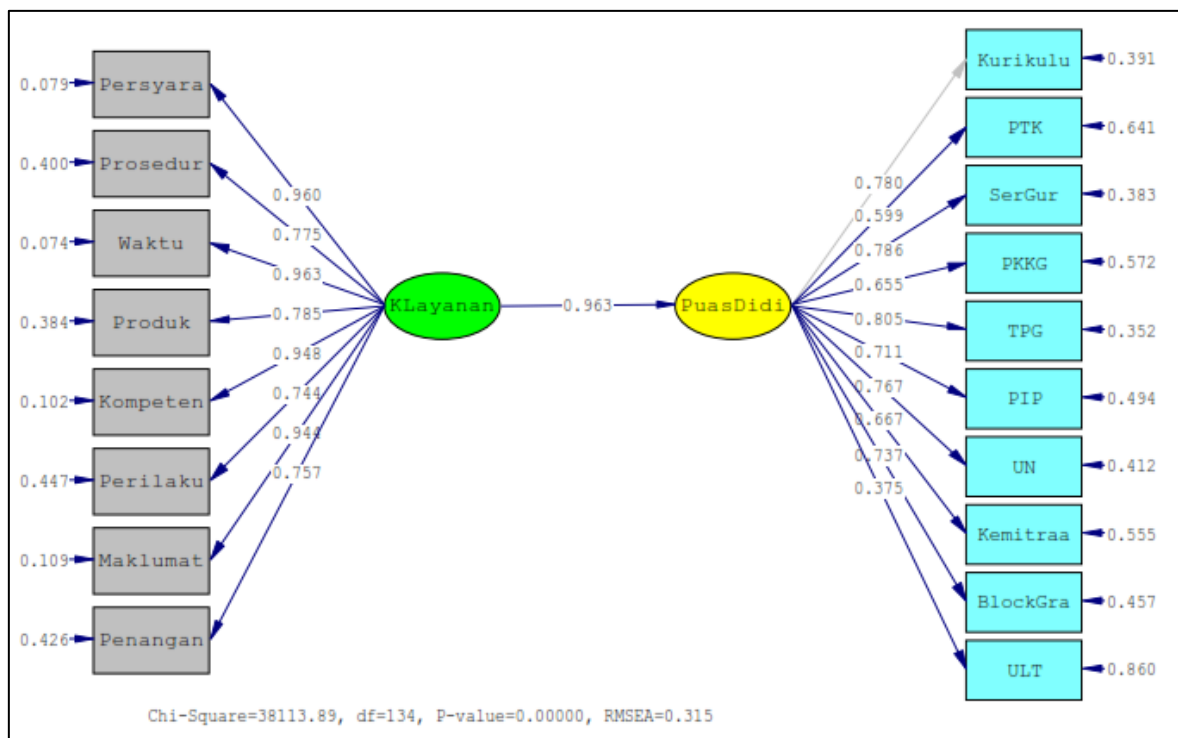
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan Menurut Lembaga (PAUD)



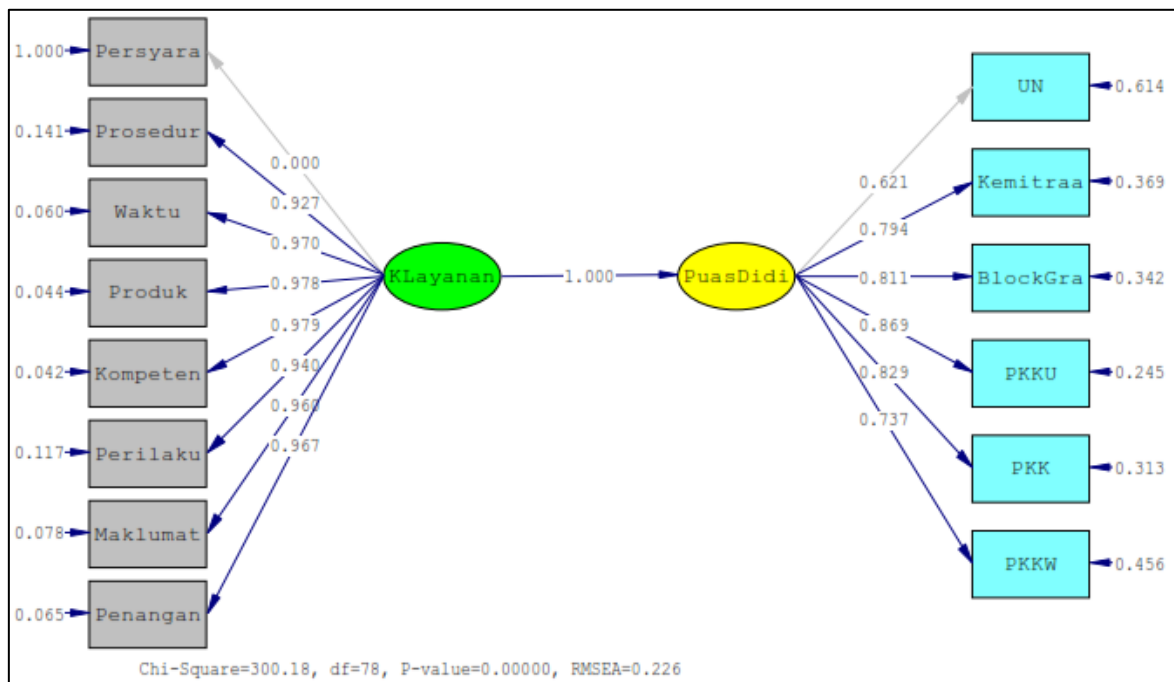
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan Menurut Orang Tua (SD)



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan Menurut Orang Tua (SMP) dan Peserta Didik (SMA dan SMK)



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan Menurut Guru dan Kepala Sekolah



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Pendidikan
Menurut Satuan Pendidikan Non Formal (Lembaga, Tutor/Instruktur, dan Peserta Didik)

Gambar 5. Analisis Model Persamaan Struktural SSS Kemendikbud Tahun 2016

Dari hasil analisis model persamaan structural berdasarkan pendapat dari para pemangku kepentingan kemendikbud, yaitu dari Pamong Didik (PAUD), Pengelola Lembaga PAUD, Orang tua SD, Orang tua SMP dan Peserta Didik SMA dan SMK, Guru dan Kepala Sekolah serta pengelola Satuan Pendidikan Non-formal, menunjukkan bahwa:

- Kualitas pelayanan/program kemendikbud akan berpengaruh secara langsung kepada kepuasan para pihak pemangku kepentingan baik yang secara langsung mendapat manfaat ataupun yang tidak secara langsung mendapatkan manfaat.
- Parameter waktu pelaksanaan dianggap oleh para orang tua SD, orang tua SMP, peserta didik SMA dan SMK serta Guru dan Kepala Sekolah menjadi parameter yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan program Kemendikbud.
- Parameter lain yang secara berturutan dianggap berpengaruh terhadap kualitas layanan program Kemendikbud adalah parameter Persyaratan, Maklumat pelayanan, Kompetensi pelaksana, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Prosedur, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta perilaku pelaksana.
- Program Indonesia Pintar (PIP) dianggap oleh Orangtua SD dan Orangtua SMP dan peserta didik SMA dan SMK yang paling berpengaruh terhadap kepuasan para pihak yang berkepentingan. Sedangkan bagi Pamongdidik PAUD dan Pengelola Lembaga PAUD yang paling berpengaruh adalah program Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah).
- Program Kemendikbud lainnya tetap berpengaruh terhadap kepuasan para pihak penerima manfaat yang secara langsung menerimanya, seperti program pendidikan kecakapan kerja unggulan, pendidikan kecakapan kerja berpengaruh tinggi terhadap kepuasan dari pengelola satuan pendidikan Non-Formal.



- Program Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (PKKG) berpengaruh besar terhadap kepuasan para Pamongdidik PAUD, Penegelola Lembaga PAUD, Guru dan Kepala Sekolah. Tapi bagi Guru dan Kepala Sekolah yang paling penting bagi mereka adalah program Tunjangan Profesi Guru.
- Untuk program Ujian Nasional (UN) ternyata berpengaruh terhadap kepuasan dari orangtua SMP dan peserta didik SMA dan SMK, juga berpengaruh kepada Guru dan Kepala Sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa program UN tetap diperlukan oleh para orang tua, anak didik, guru dan kepala sekolah sebagai alat untuk mengetahui kualitas pendidikan yang sudah dihasilkan dan sekaligus sebagai alat untuk bisa menjadi salah satu alternatif meneruskan pendidikan ke lembaga pendidikan yang lebih dikenal.

2. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG KEBUDAYAAN

Rata-rata nasional indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan 10 (sepuluh) parameter layanan bidang kebudayaan adalah **74,72** bagi pemangku kepentingan penerima manfaat langsung (internal) dan **71,90** bagi pemangku kepentingan penerima manfaat tidak langsung (eksternal), sehingga dikategorikan **sangat puas**. Sesuai PermenPAN RB No.14/2014, maka skor yang berada pada kisaran 70 - 80 tergolong ke dalam kategori BB-kualitas pelayanan **Sangat Baik**.

2.1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kebudayaan

Dari hasil survei SSS tahun 2016, menghasilkan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kebudayaan Kemendikbud sebagaimana yang disajikan pada **Tabel 8**. Menurut penerima manfaat langsung (Internal), dari 10 (sepuluh) parameter layanan/program kebudayaan Kemendikbud terdapat 2 (dua) layanan yang memuaskan, 1 (satu) dinilai baik dan perlu sedikit perbaikan dan 6 (enam) layanan lainnya memperoleh indeks sangat baik dan untuk parameter Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan tidak memperoleh nilai karena tidak masuk dalam penilaian responden internal. Dengan demikian, menurut penilaian para penerima manfaat langsung layanan dan program Kemendikbud 2016 secara umum sudah dirasakan baik, sangat baik sampai memuaskan.

Program Kemendikbud tahun 2016 yang dinilai memuaskan dari pemangku kepentingan internal adalah program (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan (81,25) dan (10) Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional (80,56).

Menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal), memberikan penilaian terhadap indeks kepuasan mulai dari baik dan perlu sedikit perbaikan sampai sangat baik. Program Kemendikbud tahun 2016 yang dinilai sangat baik adalah program (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya (70,14), (6) Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya (70,96), (7) Revitalisasi Desa Adat (70,14), (8) Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan (71,88) dan (10) Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional (70,36). Sedangkan ke-5 (lima) layanan/program lainnya mendapat nilai baik dan perlu sedikit perbaikan.



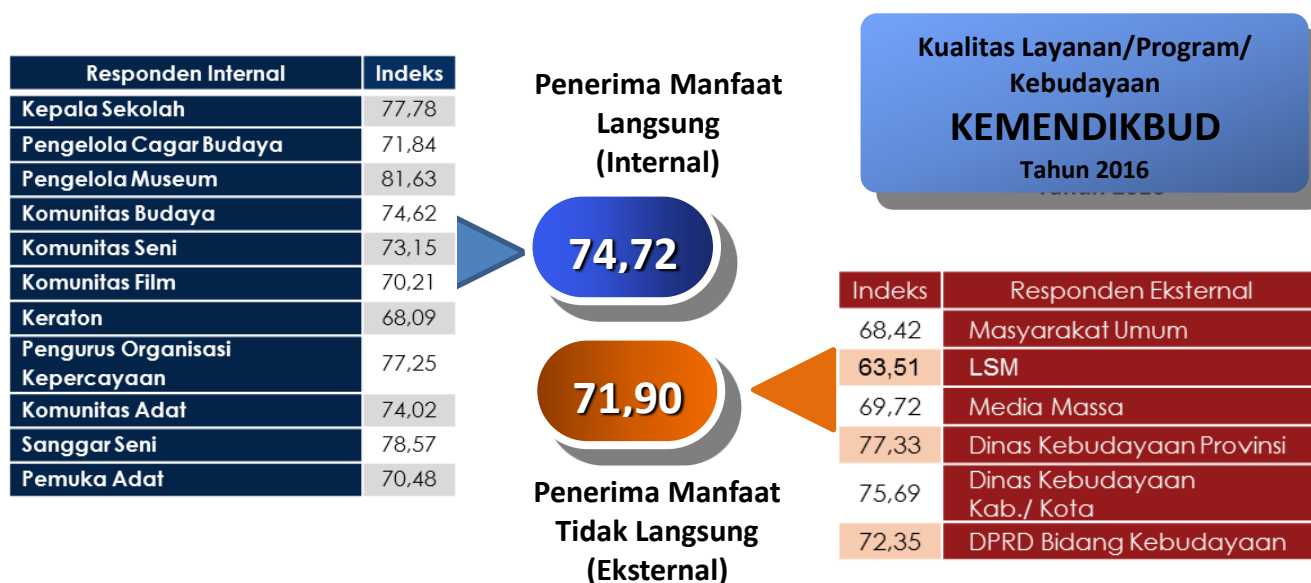
Tabel 8. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kebudayaan Kemendikbud 2016 (Hasil Survei SSS, 2016)

No.	Parameter Layanan/Program Kemendikbud	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman	68,10	69,79	Baik, perlu sedikit perbaikan
2	Pemeliharaan Cagar Budaya	71,30	68,71	Sangat Baik - Baik, perlu sedikit perbaikan
3	Registrasi Cagar Budaya	70,61	69,85	Sangat Baik -Baik, perlu sedikit perbaikan
4	Revitalisasi Taman Budaya	73,33	69,58	Sangat Baik -Baik, perlu sedikit perbaikan
5	Fasilitasi Kegiatan Budaya	72,42	70,14	Sangat Baik
6	Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya	71,41	70,96	Sangat Baik
7	Revitalisasi Desa Adat	72,59	70,14	Sangat Baik
8	<i>Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan</i>	-	71,88	Sangat Baik
9	Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan	81,25	69,44	Memuaskan -Baik, perlu sedikit perbaikan
10	Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	80,56	70,37	Memuaskan -Sangat Baik
	Kualitas Layanan Bidang Kebudayaan Kemendikbud 2016	74,72	71,90	Sangat Baik

Catatan: *) Berdasarkan Permen PAN-RB No. 14/2014

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kemendikbud, Menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Tidak Langsung (Eksternal) telah digambarkan sebagaimana yang nampak pada **Gambar 6**.

Dari seluruh penerima manfaat langsung yang memberikan nilai baik adalah responden dari unsur keraton (68,09), yang memberikan nilai sangat baik adalah responden unsur kepala sekolah/guru/siswa (77,78), pengelola cagar budaya (71,84), komunitas budaya (74,62) komunitas seni (73,15), komunitas film (70,21), pengurus organisasi kepercayaan (77,25), komunitas adat (74,02), pemuka adat (70,48) dan sanggar seni (78,57). Sedangkan unsur yang memberikan nilai memuaskan adalah pengelola museum (81,63).



Gambar 6. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kemendikbud, Menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Tidak Langsung (Eksternal)

Dari seluruh penerima manfaat tidak langsung (eksternal) yang memberikan nilai sangat baik adalah responden dari unsur Dinas Kebudayaan Provinsi (77,33), Dinas Kebudayaan Kabupaten/Kota (75,69) dan DPRD Komisi yang membidangi Kebudayaan (72,35) dan ada yang memberikan nilai baik namun perlu sedikit perbaikan yang tidak mendasar yaitu Media Massa (69,72), Masyarakat Umum (68,420) dan LSM (63,51).

Penilaian para pihak pemangku kepentingan penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) layanan/program kebudayaan Kemendikbud pada tahun 2016 telah memberikan penilaian dari 63,51 sampai dengan 77,33. Berdasarkan PermenPAN-RB No. 14/2014 maka nilai tersebut dapat dikategorikan dalam penilaian yang baik sampai sangat baik.

2.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan Berdasarkan Provinsi

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kebudayaan Kemendikbud 2016 Berdasarkan Provinsi dapat dilihat pada **Tabel 9**. Dari penerima manfaat langsung (Internal) layanan/program kebudayaan dapat diketahui bahwa pada tahun 2016, provinsi yang mendapat nilai memuaskan (>80) adalah Propinsi Sumatra Utara (89,35), Sumatra Barat 86,73), Lampung (81,09), DKI Jakarta (84,59), Jawa Barat (85,80), Kalimantan Tengah (83,83), Sulawesi Utara (82,90) Maluku (84,17) Papua Barat (80,15). Sedangkan provinsi yang mendapat nilai sangat baik adalah Riau (79,22), Sumatra Selatan (70,44), Kepulauan Riau (75,28), Banten (70,76), Bali (74,35), Nusa Tenggara Barat (79,26), Nusa Tenggara Timur (73,70), Kalimantan Barat (77,85), Kalimantan Utara (70,29), dan Sulawesi Selatan (72, 27). Dan provinsi yang mendapat nilai baik namun diperlukan sedikit perbaikan adalah provinsi Aceh (69,66), Jambi (65,52), Bangka Belitung (69,65), Yogyakarta (66, 75), Kalimantan Selatan (65,33), Kalimantan Timur (66,67), Sulawesi Tengah (68,38), Sulawesi Barat (67,06), dan Maluku Utara (69,69).



Sedangkan menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) layanan/program kebudayaan dapat diketahui bahwa pada tahun 2016, propinsi yang mendapat nilai memuaskan (>80) adalah Propinsi Jawa Barat (83,11), Jawa Tengah (80,40), Nusa Tenggara Timur (81,99), dan Papua Barat (80,15). Sedangkan provinsi yang menilai sangat baik adalah Sumatra Utara (75,26), Sumatra Barat (72,40), Riau (78,85), Jambi (76,15), Lampung (75,27), Jawa Timur (74,58), Bali 75,28), Kalimantan Barat (70,42), Kalimantan Selatan (77,77), Kalimantan Timur (73,05), Sulawesi Utara (76,18), Sulawesi Selatan (73,48) Gorontalo (73,29), Maluku Utara (71,07) dan Papua (73,87). Dan provinsi yang sekalipun sudah dinilai baik tetapi perlu perbaikan terjadi di Propinsi Aceh (66,83), Sumatra Selatan (69,90), Bengkulu (65,20), Bangka Belitung (66,36), Kepulauan Riau (67,89), DKI Jakarta (67,93), Yogyakarta (66,77), Kalimantan Utara (60,87), Sulawesi Tengah (66,61), Sulawesi Tenggara (63,82), Sulawesi Barat (69,30) dan Maluku (65,64).

Tabel 9. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan
Layanan/Program Kemendikbud 2016 Berdasarkan Provinsi

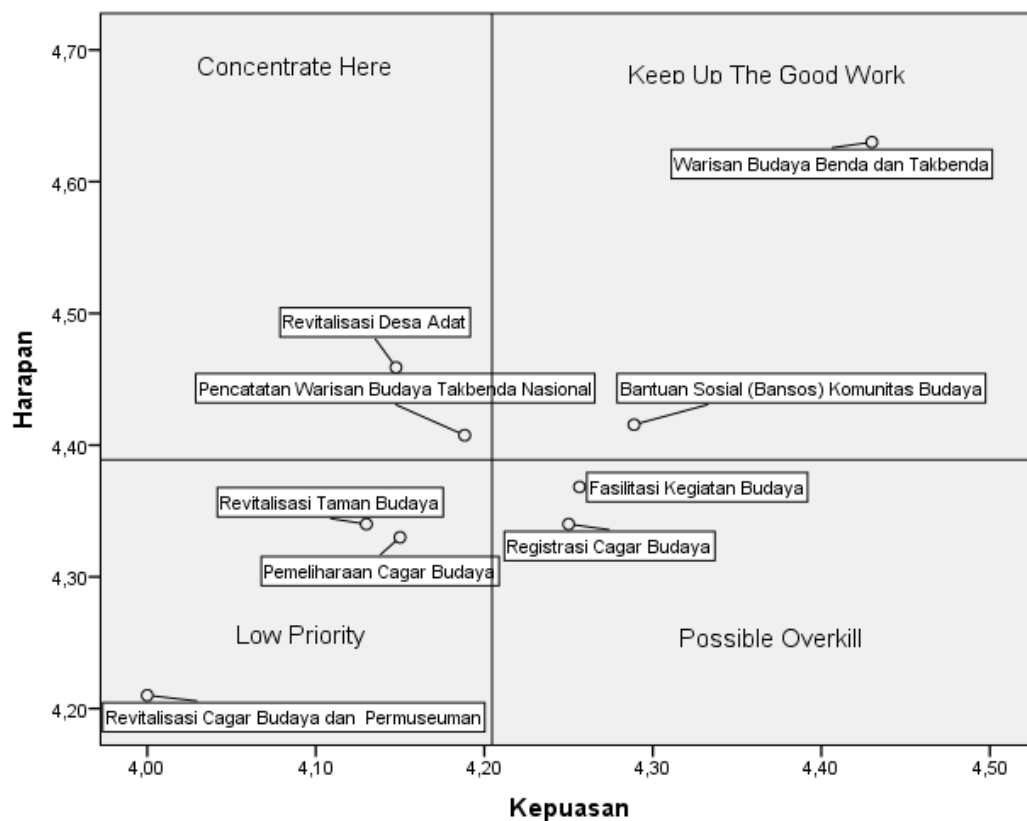
No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	69,66	67,40	18	Nusa Tenggara Barat	79,26	-
2	Sumatera Utara	89,35	88,22	19	Nusa Tenggara Timur	73,70	82,57
3	Sumatera Barat	86,73	81,80	20	Kalimantan Barat	77,85	70,50
4	Riau	79,22	78,46	21	Kalimantan Tengah	83,83	-
5	Jambi	65,52	70,99	22	Kalimantan Selatan	65,33	61,33
6	Sumatera Selatan	70,44	69,61	23	Kalimantan Timur	66,67	73,39
7	Bengkulu	56,08	71,35	24	Kalimantan Utara	70,29	59,01
8	Lampung	81,09	77,91	25	Sulawesi Utara	82,90	78,44
9	Bangka Belitung	69,65	66,63	26	Sulawesi Tengah	68,38	67,47
10	Kepulauan Riau	75,28	71,91	27	Sulawesi Selatan	72,27	72,71
11	DKI Jakarta	84,59	67,09	28	Sulawesi Tenggara	83,33	65,28
12	Jawa Barat	85,80	83,11	29	Gorontalo	78,56	75,40
13	Jawa Tengah	75,75	80,40	30	Sulawesi Barat	67,06	74,76
14	Yogyakarta	66,75	69,23	31	Maluku	84,17	72,86
15	Jawa Timur	83,16	74,05	32	Maluku Utara	69,69	71,54
16	Banten	70,76	68,70	33	Papua	80,15	71,82
17	Bali	74,35	73,16	34	Papua Barat	81,20	80,18
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud 2016						74,72	71,90

Dengan demikian, berdasarkan indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan/program Kebudayaan Kemendikbud 2016. Secara umum mendapat nilai yang sangat baik. Bahkan untuk Propinsi Jawa Barat (83,11), Jawa Tengah (80,40), Nusa Tenggara Timur (81,99), dan Papua Barat (80,15) telah mendapat nilai memuaskan dari penerima manfaat tidak langsung (Eksternal).

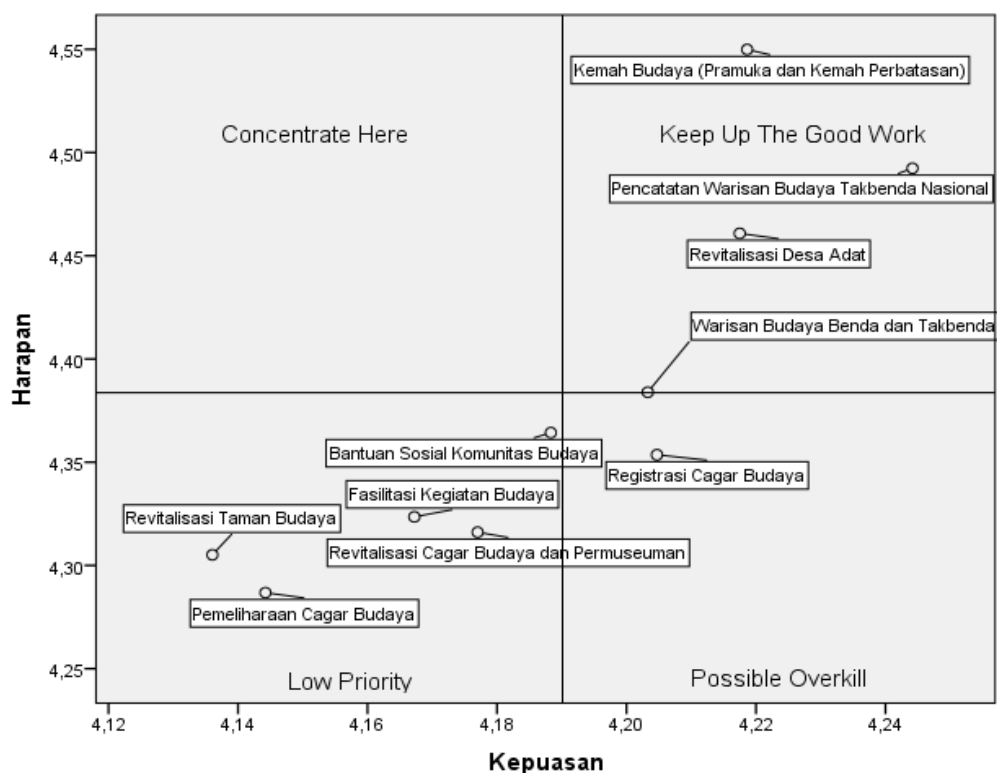


2.3 Analisa Kuadran Harapan dan Kinerja Bidang Kebudayaan

Analisis kuadran antara Harapan dan Kepuasan memetakan parameter berdasarkan nilai harapan dan kinerja yang dinyatakan oleh pemangku kepentingan. Pemetaan menghasilkan empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama), adalah parameter harapan yang dianggap penting bagi pemangku kepentingan internal namun kinerjanya kurang baik. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), adalah parameter harapan yang dianggap penting dan kinerjanya baik. Kuadran III (Kinerja Berlebihan), adalah parameter yang tingkat harapannya rendah tapi justru kinerjanya dinilai tinggi. Sedangkan Kuadran IV (Prioritas Rendah), adalah parameter harapan yang kurang dianggap penting dan kinerjanya kurang baik. Karena analisis kuadran merupakan pemetaan posisi relatif dari kinerja dan harapan sebuah parameter layanan dibanding dengan layanan lainnya, maka, analisis dapat memberikan gambaran perencanaan untuk prioritas implementasi program. Analisis Kuadran Terhadap Layanan dan Program Kemendikbud 2016 dapat dilihat pada **Tabel 10**.



Analisa Kuadran terhadap Kualitas Layanan dan Program Bidang Kebudayaan Menurut Internal Responden



Analisa Kuadran terhadap Kualitas Layanan dan Program Bidang Kebudayaan Menurut Eksternal Responden

Gambar 7. Perbandingan Hasil Analisis Kuadran berdasarkan penilaian Pemangku Kepentingan Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) Bidang Kebudayaan

Tabel 10. Analisis Kuadran Terhadap Layanan dan Program Kemendikbud 2016

KUADRAN	Penerima Manfaat Langsung (INTERNAL)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (EKSTERNAL)
Kuadran – 1. PRIORITAS UTAMA	(7) Revitalisasi Desa Adat (10) Pencatatan Warisan Budaya	
Kuadran – 2 PERTAHANKAN PRESTASI	(6) Bantuan Sosial Komunitas Budaya (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda*)	(7) Revitalisasi Desa Adat (8) Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda*) (10) Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional
Kuadran – 3 KINERJA BERLEBIHAN	(1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman*) (2) Pemeliharaan Cagar Budaya*) (4) Revitalisasi Taman Budaya*)	(1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman*) (2) Pemeliharaan Cagar Budaya*) (4) Revitalisasi Taman Budaya*) (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya (6) Bantuan Sosial Komunitas Budaya
Kuadran – 4 PRIORITAS RENDAH	(3) Registrasi cagar budaya*) (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya	(3) Registrasi Cagar Budaya*)



**) Parameter yang sama dipilih oleh Responden Internal dan Eksternal*

Berdasarkan **Gambar 7.** perbandingan Hasil Analisis Kuadran berdasarkan penilaian Pemangku Kepentingan Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) Bidang Kebudayaan serta **Tabel 10.** Analisis Kuadran terhadap kualitas layanan dan program Kemendikbud tahun 2016. Dapat diketahui bahwa dari aspek perencanaan sesuai kuadran ke-1, yang menjadi prioritas utama dibenahi adalah program (7) Revitalisasi Desa Adat dan (10) Pencatatan Warisan Budaya.

Pada Kuadran ke-2, terdapat layanan dan program yang sama-sama diusulkan baik oleh penerima manfaat langsung ataupun penerima manfaat tidak langsung. Dalam hal ini layanan dan program Kemendikbud yang harus dipertahankan adalah: (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda.

Sedangkan untuk Kuadran ke-3 yang masuk kategori kinerja berlebihan, terdapat layanan dan program yang sama-sama diusulkan baik oleh penerima manfaat langsung ataupun penerima manfaat tidak langsung yaitu (1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman, (2) Pemeliharaan Cagar Budaya dan (4) Revitalisasi Taman Budaya. Disamping itu, ada perbedaan pendapat para penerima manfaat tidak langsung dimana mereka mengusulkan layanan dan program terkait dengan (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya, dan (6) Bantuan Sosial Komunitas Budaya.

Untuk kegiatan yang masuk pada Kuadran ke-4 Prioritas rendah, terdapat layanan dan program yang sama-sama diusulkan oleh para pihak penerima manfaat langsung ataupun tidak langsung yaitu kegiatan (3) Registrasi Cagar Budaya. Disamping itu, terjadi berbeda pendapat bahwa penerima manfaat langsung mengusulkan kegiatan (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya, sementara penerima manfaat tidak langsung tidak mengusulkannya.

2.4. Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Kebudayaan

Tingkat pencapaian harapan merupakan perbandingan antara nilai Kinerja dengan Harapan (% P/E) untuk tiap parameter. Rasio antara Kinerja dengan Harapan (% P/E) terhadap layanan bidang kebudayaan menurut pemangku kepentingan penerima manfaat langsung (Internal) ada pada **Gambar 8.** Dan menurut pemanfaat tidak langsung (eksternal) ada pada **Gambar 9.**

Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal pada tahun 2016 yang tertinggi adalah pada parameter (3) Registrasi Cagar Budaya (97,87%), (5) Fasilitasi Kegiatan Budaya (97,44%), Bantuan Sosial Komunitas Budaya (97,13%), (2) Pemeliharaan Cagar Budaya (95,75%) dan Warisan Budaya Benda Tak Benda (95,68%). Sedangkan P/E terendah ada pada parameter (7) Revitalisasi Desa Adat (93,02%). Dalam hal ini, sekalipun pencapaian harapan sudah tinggi tetapi belum mencapai 100% dari harapan para pihak pemangku kepentingan dari penerima manfaat langsung. Masih ada yang harus ditingkatkan kegiatannya untuk dapat mencapai puncak harapan para pihak yang berkepentingan.



Gambar 8. Tingkat Pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Internal Responden

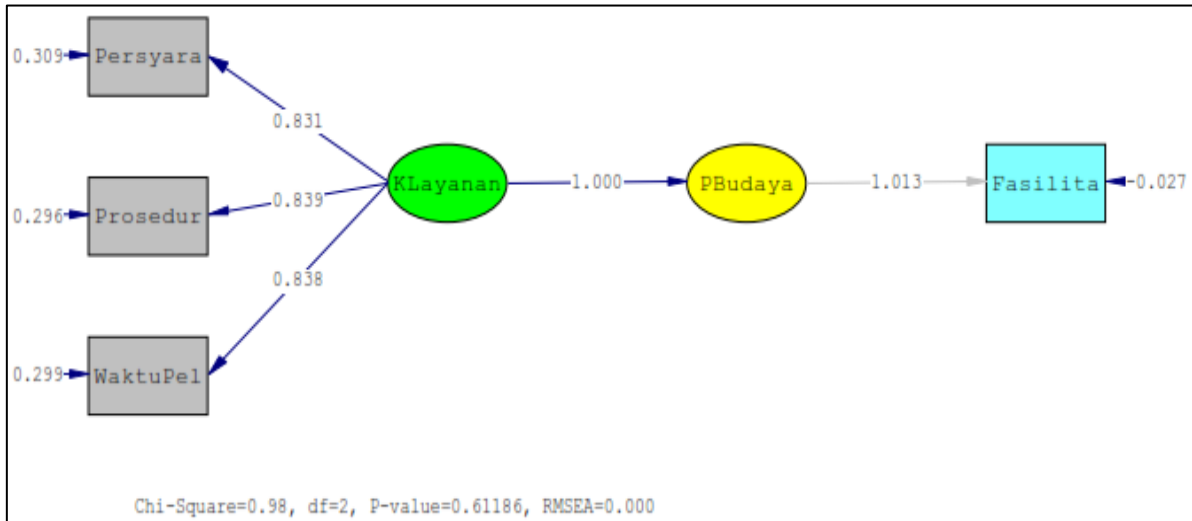
Untuk tingkat pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Eksternal Responden dari **Gambar 9**, dapat diketahui bahwa harapan yang tercapai tertinggi berturut-turut adalah (1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman (96,78%), (2) Pemeliharaan Cagar Budaya (96,67%), (3) Registrasi Cagar Budaya (96,58%) dan yang terendah ada pada parameter (8) Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan (92,72).



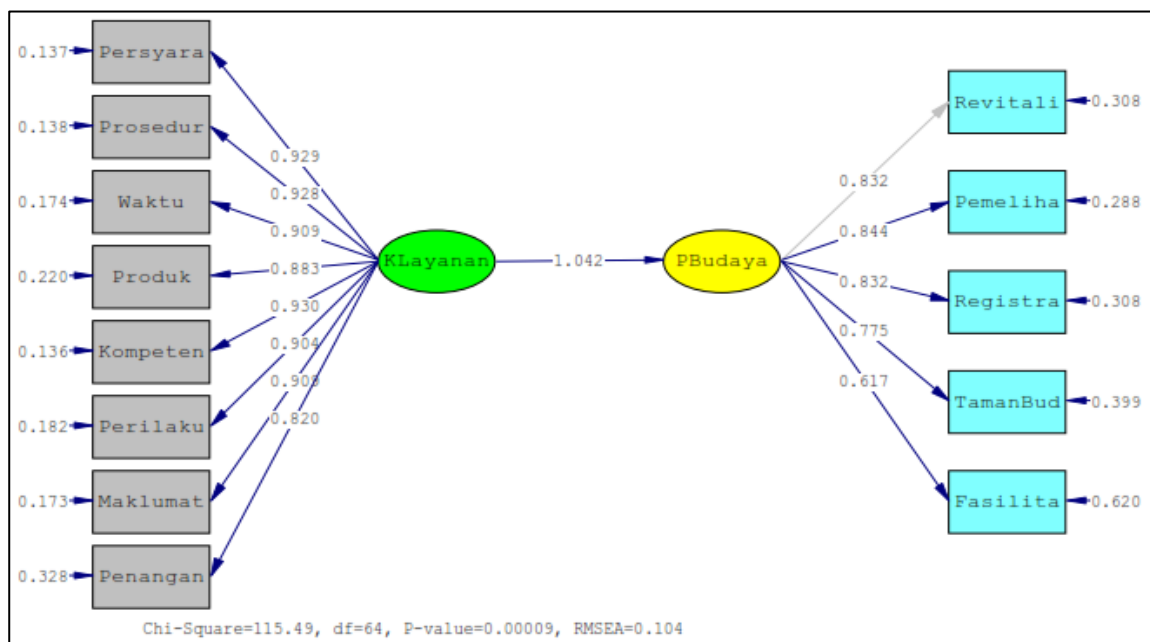
Gambar 9. Tingkat Pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program Bidang Kebudayaan menurut Eksternal Responden

2.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan

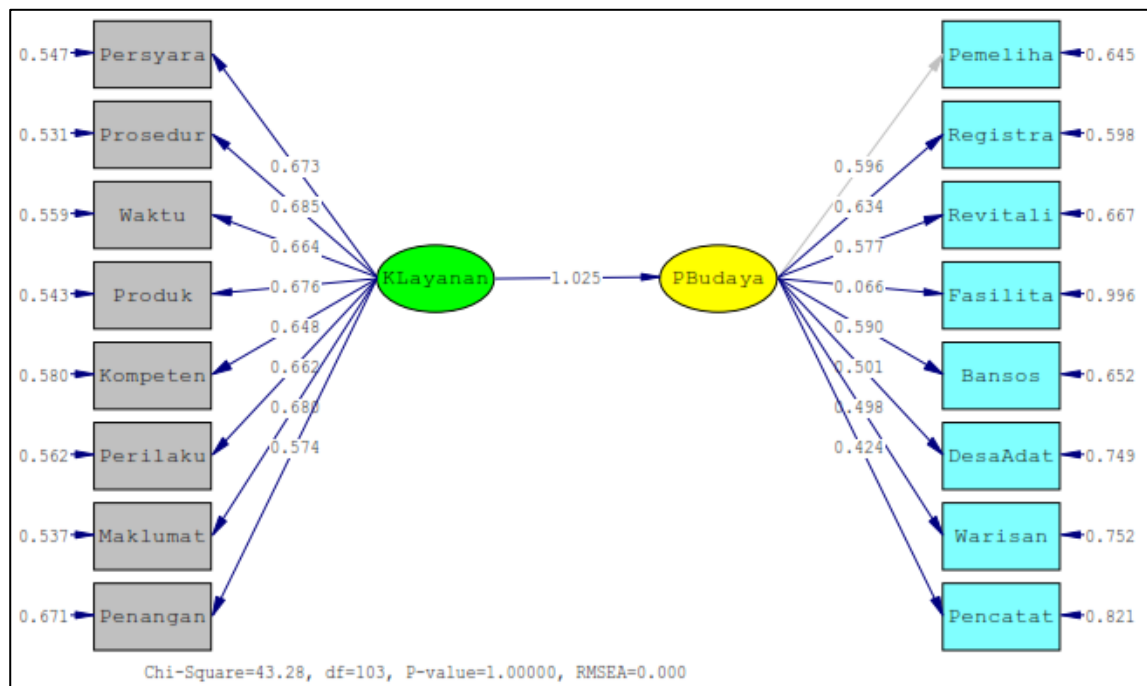
Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan bidang kebudayaan menggunakan Analisis Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modelling/SEM*). Dari hasil survei kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016, menunjukan hasil sebagaimana yang disajikan pada **Gambar 10**.



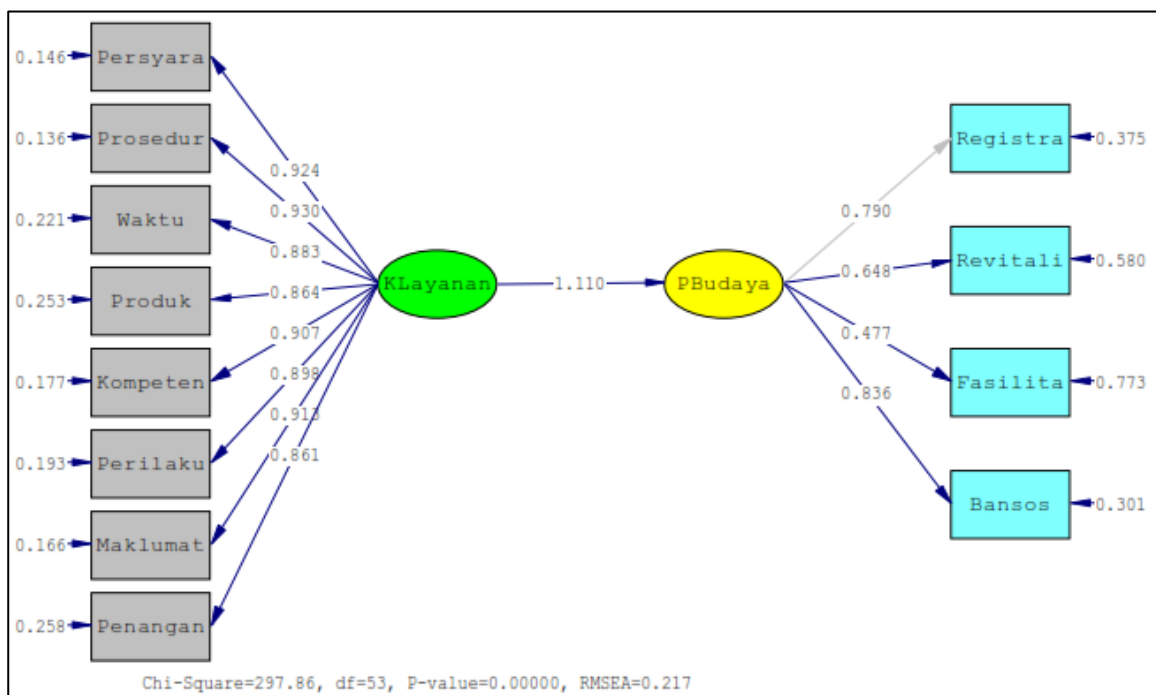
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Fasilitasi Kegiatan Kebudayaan Menurut Kepala Sekolah



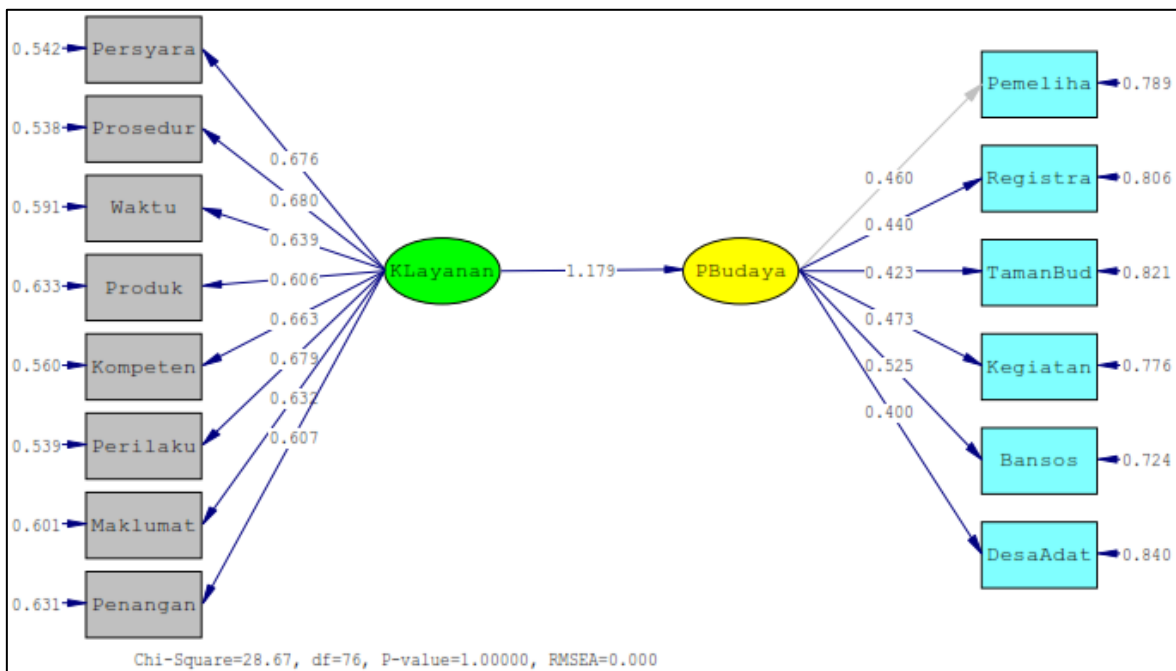
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Pengelola Cagar Budaya dan Pengelola Museum



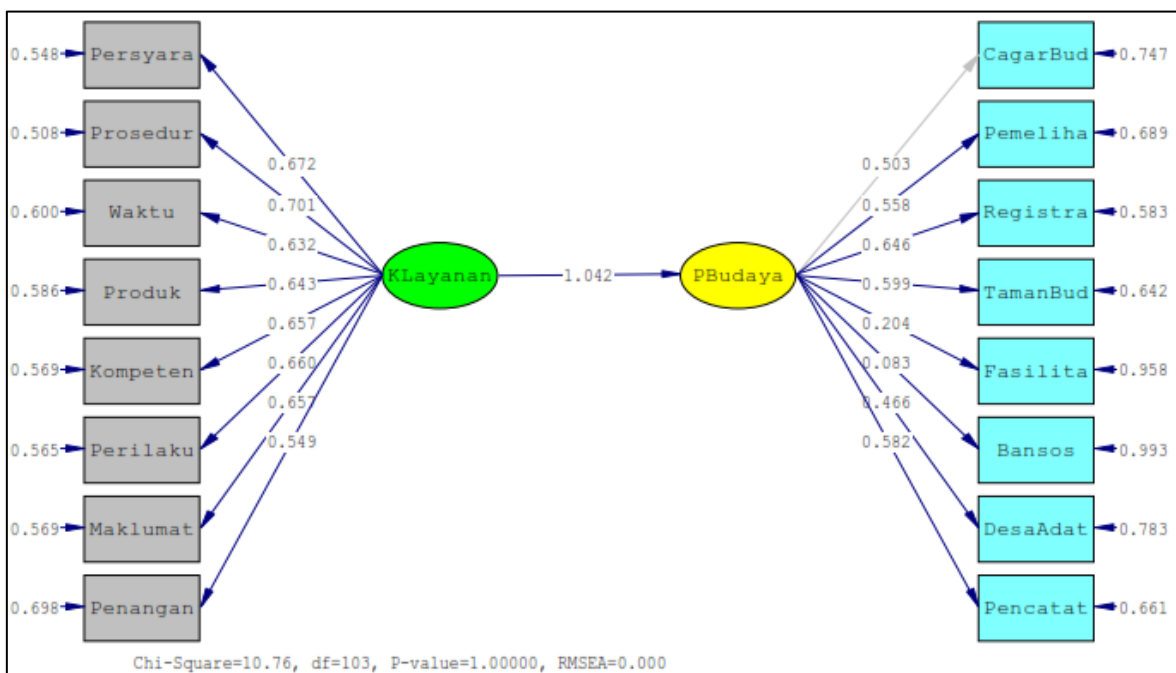
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Komunitas Budaya dan Pengurus Organisasi Kepercayaan



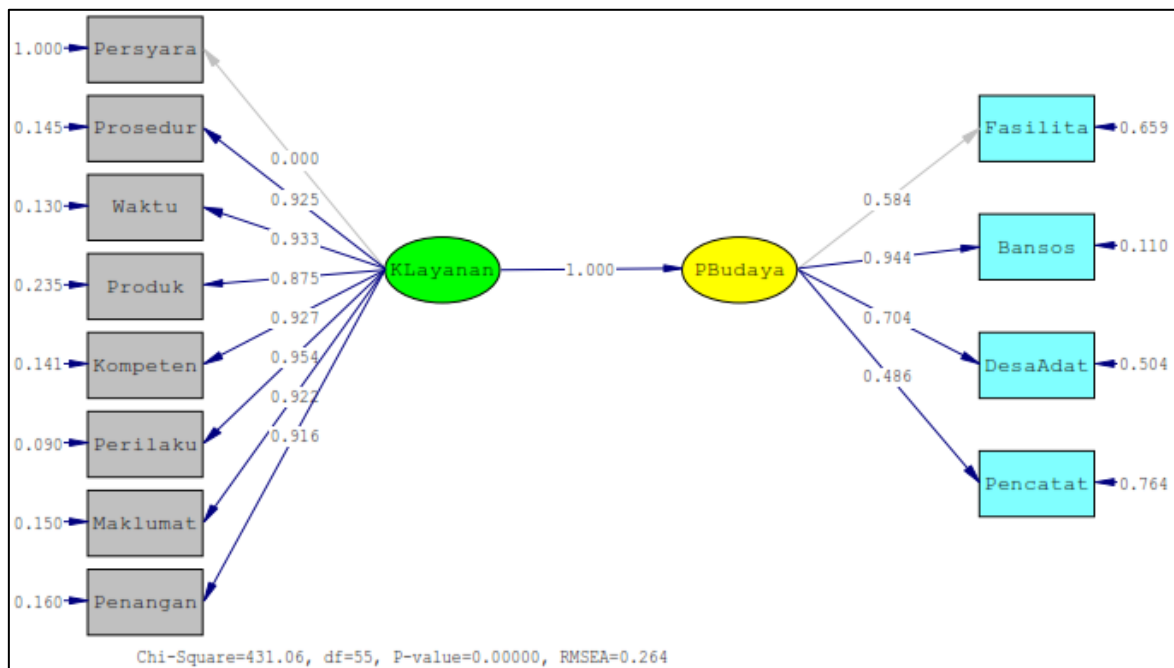
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Komunitas Seni dan Komunitas Film



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Komunitas Adat dan Pemuka Adat



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Keraton



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bidang Kebudayaan Menurut Sanggar Seni

Gambar 10. Analisis Model Persamaan Struktural SSS Kemendikbud Tahun 2016

Dari hasil analisis model persamaan structural berdasarkan pendapat dari para pemangku kepentingan kemendikbud, yaitu dari Kepala Sekolah/Guru/ Siswa, Pengelola Cagar Budaya, Pengelola Museum, Komunitas Budaya, Komunitas Seni, Komunitas Film, Keraton, Pengurus Organisasi Kepercayaan, Komunitas Adat, Sanggar Seni, dan Pemuka Adat menunjukkan bahwa:

- Kualitas pelayanan/program Kebudayaan Kemendikbud akan berpengaruh secara langsung kepada kepuasan para pihak pemangku kepentingan baik yang secara langsung mendapat manfaat ataupun yang tidak secara langsung mendapatkan manfaat.
- Parameter Prosedur dianggap oleh para kepala sekolah/guru/siswa menjadi parameter yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan program bidang kebudayaan di Kemendikbud khususnya kegiatan fasilitasi kegiatan budaya. Parameter lain yang secara berturutan dianggap berpengaruh terhadap kualitas layanan program Kemendikbud adalah parameter waktu pelaksanaan dan persyaratan.
- Parameter kompetensi dianggap oleh para pengelola cagar budaya dan pengelola museum menjadi parameter yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan program bidang kebudayaan di Kemendikbud, khususnya secara berurutan terhadap kegiatan fasilitasi kegiatan budaya, revitalisasi taman budaya, revitalisasi cagar budaya dan permuseuman, registrasi cagar budaya, dan pemeliharaan cagar budaya. Parameter lain yang secara berturutan dianggap berpengaruh terhadap kualitas layanan program Kemendikbud adalah parameter persyaratan, prosedur, perilaku pelaksana, waktu pelaksanaan, produk spesifik, maklumat dan penanganan pengaduan.



- Menurut komunitas budaya dan organisasi kepercayaan bahwa parameter prosedur, maklumat serta produk spesifik merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kegiatan fasilitasi kegiatan budaya, pencatatan warisan budaya, revitalisasi desa adat dan revitalisasi cagar budaya.
- Parameter prosedur dianggap faktor yang paling berpengaruh oleh komunitas seni dan komunitas film terhadap layanan Kemendikbud khususnya kegiatan fasilitasi kegiatan budaya, revitalisasi cagar budaya dan permuseuman serta registrasi cagar budaya. Parameter lain yang juga berpengaruh adalah persyaratan, maklumat pelayanan dan kompetensi pelaksana.
- Program Kemendikbud lainnya tetap berpengaruh terhadap kepuasan para pihak penerima manfaat yang secara langsung menerimanya.

3. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (PAN RB No.14/2014)

Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2015-2019 telah menetapkan target Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud pada tahun 2016 adalah sebesar 74^{1*}.

Hasil survei kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016 dengan menggunakan 8 (delapan) Parameter PermenPAN-RB No.16/2014 mendapatkan indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para **Penerima Manfaat Langsung (Internal) sebesar 75,19**. Indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para **Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) sebesar 73,38** dengan demikian, menurut:

- PermenPAN-RB No.14/2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi indeks 75,19 (Internal) dan 73,38 (Eksternal) berada pada kisaran nilai 70-80 termasuk dalam **kategori BB**
- PermenPAN-RB No.14/2014 dengan Interpretasi, kategori BB dengan deskripsi naratif sebagai **kualitas pelayanan Sangat Baik**.
- *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai 70-80 termasuk dalam **kualitas pelayanan Sangat Puas**.
- Rasio PE (*Performance/Indicator*) nilai 70-80 mendapat indikasi tingkat **kualitas pelayanan Sangat Dekat dengan Harapan**

Dengan demikian, dari hasil survei nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud tahun 2016 sebesar 75,19 (Internal) lebih besar dari target Renstra Kemendikbud pada tahun 2016 sebesar 74.

Secara nasional, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016 dari para penerima manfaat langsung (Internal) mencapai 75,19 lebih tinggi bila dibandingkan dengan indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para penerima manfaat tidak langsung (Eksternal). Hal ini menunjukkan bahwa para penerima manfaat langsung lebih mengetahui dan merasakan secara langsung dari layanan yang diberikan oleh Kemendikbud.

^{1*} Lampiran I Matriks Kinerja dan Pendanaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Rencana strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2015-2019



Tabel 11. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2016 Berdasarkan Parameter Pelayanan PermenPAN RB No.16/2014

No.	Parameter Pelayanan (Permen PAN RB No.16/2014)	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Persyaratan Pelayanan	73,94	72,05	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	73,37	71,57	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	73,89	71,47	Sangat Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,87	71,90	Sangat Baik
5	Kompetensi Pelaksana	73,34	71,75	Sangat Baik
6	Perilaku Pelaksana	74,73	72,83	Sangat Baik
7	Maklumat Pelayanan	75,13	72,92	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73,07	70,52	Sangat Baik
	Kualitas Layanan Kemendikbud 2016	75,19	73,38	Sangat Baik

Catatan:

*) Berdasarkan PermenPAN RB No. 14/2014

Indeks tersebut merupakan kontribusi dari 8 (delapan) parameter PermenPAN-RB No.16 Tahun 2014. Pada tahun 2016 kontribusi parameter Maklumat Pelayanan mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 75,13. Hal ini berarti bahwa para pemangku kepentingan pemanfaat langsung layanan program Kemendikbud merasakan para pelaksana tugas di Kemendikbud sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Untuk parameter Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 73,07. Hal ini terkait dengan cara pelayanan dan pengaduan yang telah diberlakukan, sekalipun sudah dianggap baik tetapi masih ada beberapa aspek yang terkait dengan sistem pelayanan dan pengaduan belum memuaskan para pemangku kepentingan.

Sedangkan para pemangku kepentingan yang tidak langsung menerima manfaat layanan program Kemendikbud, menempatkan parameter Perilaku Pelaksana dengan nilai tertinggi (72,83). Hal ini berarti bahwa para pelaksana tugas di Kemendikbud sudah memiliki perilaku yang sangat baik seperti disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas petugas dalam memberikan pelayanan dan tidak membedakan pengguna layanan Kemendikbud.

Berdasarkan kontribusi pemangku kepentingan sebagai penerima layanan langsung (Internal) maupun dari para penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) dapat diketahui bahwa seluruh penerima manfaat memberikan nilai indeks kepuasan yang sangat baik sampai dengan memuaskan.



Dari Indeks kepuasan pemangku kepentingan (PermenPAN-RB No.14/2014) berdasarkan propinsi sebagaimana yang nampak pada **Tabel 12**. Terlihat bahwa dari para penerima manfaat langsung (Internal) terdapat 28 propinsi (82,4%) mendapatkan nilai sangat baik.

Terdapat 3 (tiga) propinsi yaitu Sulawesi Utara (81,46%), Kalimantan Utara (80,18%) dan Sumatera Barat (80,06%) mendapat nilai memuaskan. Selain itu juga terdapat 5 (lima) propinsi yang mencapai nilai baik, tapi perlu sedikit perbaikan. Ke-5 (lima) Propinsi tersebut adalah: Propinsi Nusa Tenggara Timur (69,68%), Bangka Belitung (69,50%), Kalimantan Tengah (69,35%), Bengkulu (66,60%); Sulawesi Tengah (66,54).

Sedangkan dari para penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) juga memberikan nilai indeks kepuasan yang sangat baik untuk 27 propinsi (79,4%). Terdapat 2 (dua) Propinsi yang mendapat nilai memuaskan yaitu untuk Propinsi Kalimantan Tengah (81,15), Jawa Barat (80,46). Terdapat 5 (lima) Propinsi yang mendapat nilai baik, tapi perlu sedikit perbaikan. Propinsi tersebut adalah Propinsi Aceh (69,75%), Sulawesi Tengah (69,34%), DKI Jakarta (69,43%), Sulawesi Tenggara (68,43%), Kalimantan Utara (66,92%). Dalam hal ini, menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) yang masih perlu diperbaiki secara berturut-turut adalah pada parameter Persyaratan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Prosedur, Waktu pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan.

**Tabel 12. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (PermenPAN RB No.14/2014)
Berdasarkan Provinsi**

No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	74,47	69,75	18	Nusa Tenggara Barat	73,32	77,77
2	Sumatera Utara	73,92	78,48	19	Nusa Tenggara Timur	69,68	76,51
3	Sumatera Barat	80,06	72,18	20	Kalimantan Barat	73,44	74,28
4	Riau	72,26	77,16	21	Kalimantan Tengah	69,35	81,15
5	Jambi	71,85	74,64	22	Kalimantan Selatan	71,84	75,12
6	Sumatera Selatan	73,38	72,82	23	Kalimantan Timur	70,97	71,43
7	Bengkulu	66,60	74,06	24	Kalimantan Utara	80,18	66,92
8	Lampung	75,86	73,77	25	Sulawesi Utara	81,46	78,04
9	Bangka Belitung	69,50	71,71	26	Sulawesi Tengah	66,54	69,34
10	Kepulauan Riau	73,83	74,75	27	Sulawesi Selatan	74,30	72,59
11	DKI Jakarta	79,92	69,43	28	Sulawesi Tenggara	75,43	68,43
12	Jawa Barat	76,35	80,46	29	Gorontalo	76,18	73,50
13	Jawa Tengah	77,80	79,52	30	Sulawesi Barat	70,69	70,92
14	Yogyakarta	74,36	70,06	31	Maluku	75,93	73,83
15	Jawa Timur	71,50	75,79	32	Maluku Utara	73,29	75,09
16	Banten	72,57	70,86	33	Papua	77,23	71,94
17	Bali	72,99	73,16	34	Papua Barat	74,50	75,60
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (Kemen PAN RB No. 14/2014)						75,19	73,38



4. PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN KEMENDIKBUD

4.1 Perbandingan indeks kepuasan pemangku kepentingan dari tahun ke Tahun

Survei kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud sudah dilakukan sejak tahun 2011. Survei dilakukan di 34 (tiga puluh empat) propinsi juga. Akan tetapi pada setiap tahunnya terjadi perubahan parameter yang diukur. Betapapun demikian terdapat beberapa parameter yang sama diukur terus menerus setiap tahunnya dengan tanpa perubahan nomenklatur, seperti Kurikulum, Sertifikasi Guru, Peningkatan Kapasitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Tunjangan Profesi. Yang sangat berbeda adalah penentuan responden, Pada tahun 2015 dan sebelumnya responden adalah merupakan para pemangku kepentingan Kemendikbud yang tidak dibedakan dengan apakah responden pernah ikut atau mengalami langsung parameter tersebut atau tidak. Dianggap semua responden bisa menjawab semua pertanyaan yang terkait dengan parameter survei.

Demikian yang berbeda dari pelaksanaan survei tahun 2016 dengan tahun-tahun sebelumnya adalah:

- Parameter survei terdiri dari 3 (tiga) kelompok yaitu: parameter layanan bidang pendidikan, parameter layanan bidang kebudayaan dan parameter layanan berdasarkan Permen PAN RB No.16/2014.
- Penyusunan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disusun bersama melalui diskusi yang intensif dengan Unit-unit utama layanan/program Kemendikbud.
- Responden dipilih secara random dari daftar nama-nama yang diberikan oleh unit-unit utama Kemendikbud yang benar-benar pernah mengikuti atau mendapat layanan/program dari unit-unit utama Kemendikbud.
- Kelompok responden dibagi 2 (dua) Kelompok Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Kelompok Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal).

Perbandingan indeks kepuasan penerima manfaat Kemendikbud **Bidang Pendidikan** dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2016 terhadap layanan/program Kemendikbud dapat dilihat pada **Tabel 13**.

Survei kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbud dilakukan mulai tahun 2011 dengan hasil indeks dari responden internal sebesar 68,4 (Baik, perlu sedikit perbaikan) dan eksternal sebesar 59,9 dengan penjelasan bernilai Cukup (memadai), perlu banyak perbaikan yang tidak mendasar. Selanjutnya pada survei tahun 2012 nilai indeks kepuasan para pemangku kepentingan internal meningkat. Dari 68,4 (Baik, perlu sedikit perbaikan naik) menjadi 73,0 (Sangat Baik).

Pada Tahun 2013 indeks kepuasan Kemendikbud juga meningkat yang dari Internal naik menjadi 73,5 dan yang eksternal menjadi 70,6 dan naik kelas menjadi Sangat baik. Secara nilai angka pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 terjadi peningkatan angka tetapi masih berada pada kualifikasi Sangat Baik.



Tabel 13. Indeks Kepuasan
Penerima Manfaat Kemendikbud Bidang Pendidikan

No.	Pelaksanaan Survei	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)
1	Tahun 2016	77,5	76,6
2	Tahun 2015	76,1	75,1
3	Tahun 2014	74,1	75,7
4	Tahun 2013	73,5	70,6
5	Tahun 2012	73,0	66,1
6	Tahun 2011	68,4	59,9

Pada tahun 2013 nama Kemendiknas sudah berubah menjadi Kemendikbud. Seiring dengan perubahan nama tersebut dilakukan survei indeks kepuasan bidang kebudayaan. Perbandingan indeks kepuasan penerima manfaat Kemendikbud **Bidang Kebudayaan** dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 terhadap layanan/program Kemendikbud dapat dilihat pada **Tabel 14**.

Tabel 14. Indeks Kepuasan
Penerima Manfaat Kemendikbud Bidang Kebudayaan

No.	Pelaksanaan Survei	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)
1	Tahun 2016	74,7	71,9
2	Tahun 2015	74,5	73,7
3	Tahun 2014	71,2	71,6
4	Tahun 2013	69,6	71,4

Survei kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbud bidang Kebudayaan dilakukan mulai tahun 2013 dengan hasil indeks dari responden internal sebesar 69,6 (Baik, perlu sedikit perbaikan) dan eksternal sebesar 71,4 (Sangat baik). Pada survei tahun 2014 nilai indeks kepuasan para pemangku kepentingan internal mendapat 71,2 (Sangat Baik) dan dari responden eksternal mendapat 71,6 (Sangat Baik). Pada Tahun 2015 indeks kepuasan Kemendikbud dari Internal mendapat 74,5 (Sangat Baik) dan yang eksternal 73,7 (Sangat Baik).

Hasil survei indeks kepuasan pemangku kepentingan layanan/program Kemendikbud bidang Kebudayaan pada tahun 2016 dari responden internal mendapat 74,2 dan dari responden eksternal 71,90. Terjadi peningkatan indeks kepuasaan dari para penerima manfaat langsung (internal) dari tahun-tahun sebelumnya. Sedangkan dari penerima manfaat tidak langsung (eksternal) terjadi penurunan indeks kepuasan dibandingkan tahun sebelumnya.



4.2 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Lembaga/Kelembagaan Lain

Indeks kepuasan pemangku kepentingan lembaga/kelembagaan sesuai dengan ketentuan Pemerintah harus dilakukan setiap tahun. Beberapa lembaga/kelembagaan juga sudah melakukan survei kepuasan pemangku kepentingan. Perbandingan dari indeks kepuasan dapat dilihat pada **Tabel 15**.

Indeks kepuasan Lembaga/Kelembagaan lain hasil tahun 2016 belum diluncurkan atau diposting di masing-masing website resmi, sehingga data yang diperoleh baru untuk tahun 2014 dan tahun 2015. Sebagai gambaran bila dibandingkan dengan Lembaga/Kelembagaan lain, maka hasil survei kepuasan pemangku kepentingan tahun 2016 pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan berada posisi yang lebih baik dibandingkan dengan lembaga/kelembagaan yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2016 sudah sangat baik dan telah dirasakan manfaatnya bagi para penerima manfaat langsung ataupun tidak langsung dari layanan/program kemendikbud.

Tabel 15. Perbandingan dari indeks kepuasan Lembaga/Kelembagaan

No	Lembaga/ Kelembagaan	Tahun Survei	Indeks Kepuasan	Keterangan
1	Kemendikbud menurut Penerima Manfaat Langsung (Internal) berdasarkan Parameter PermenPAN-RB No.14/2014	2016	75,19	Sangat Baik
2	Kemendikbud menurut Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) berdasarkan Parameter PermenPAN-RB No.14/2014	2016	73,38	Sangat Baik
3	Kementerian Pertanian*)	2014	76,41	Sangat Baik
4	Kementerian Kelautan dan Perikanan *)	2014	69,87	Baik, perlu sedikit perbaikan
5	Kementerian Perindustrian *)	2015	3,21	Baik
6	Kementerian Keuangan *)	2015	4,08	Sangat Baik

*) Data Indeks Kepuasan Tahun 2016 belum tersedia/tidak ditemukan

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan dan Rekomendasi Survei Bidang Pendidikan Tahun 2016

5.1.1 Umum

- Hasil survei kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016 dengan menggunakan 8 (delapan) Parameter PermenPAN-RB No.16/2014 mendapatkan indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para Penerima Manfaat Langsung (Internal) sebesar 75,19 lebih besar dari target Renstra Kemendikbud pada tahun 2016 sebesar 74.
- Rata-rata nasional indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap pelayanan 13 parameter layanan bidang pendidikan adalah 77,52 bagi pemangku kepentingan penerima manfaat langsung (internal) dan 76,63 bagi pemangku kepentingan penerima manfaat tidak langsung (eksternal), sehingga dikategorikan



sangat puas. Sesuai PermenPAN-RB No. 14/2014, maka skor yang berada pada kisaran 70–80 tergolong ke dalam kategori BB-kualitas pelayanan Sangat Baik.

- Berdasarkan indeks kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan/program Kemendikbud 2016. Secara umum mendapat nilai yang sangat baik. Untuk Propinsi Jawa Tengah dan Propinsi Sulawesi Utara mendapat nilai memuaskan baik dari penerima manfaat langsung (internal) maupun dari penerima manfaat tidak langsung (Eksternal). Propinsi yang dinilai baik tetapi perlu perbaikan ada di Propinsi Papua Barat menurut penerima manfaat langsung (Internal) sedangkan menurut penerima manfaat tidak langsung (Eksternal) Propinsi Kalimantan Timur.
- Dari analisis kuadran, pada aspek perencanaan Prioritas utama yang harus dibenahi adalah program Kurikulum.
- Layanan dan program Kemendikbud yang harus dipertahankan adalah: Sertifikasi guru, Ujian Nasional dan Unit Layanan Terpadu serta Pengembangan karir dan kepangkatan guru serta Tunjangan profesi guru.
- Prioritas perencanaan rendah, berupa Program Indonesia Pintar (PIP); Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); dan Block Grant Sarana prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas).
- Tingkat pencapaian harapan pemangku kepentingan internal pada tahun 2016 yang tertinggi adalah pada parameter Sertifikasi Guru yang mencapai 99,89%. Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan (99,75%), Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (99,61%) dan Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (99,11%).
- Nilai pencapaian harapan terendah ada pada parameter Reformasi Birokrasi Kemendikbud pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dengan nilai 93,80%. masih ada yang harus ditingkatkan kegiatannya untuk dapat mencapai puncak harapan para pihak yang berkepentingan.
- Pencapaian Harapan terhadap Layanan dan Program menurut Eksternal Responden 100% ada pada program Ujian Nasional (UN). Sertifikasi guru (99,99%); Pengembangan karir dan kepangkatan guru (99,84%) serta *Block grant* sarana prasarana pendidikan (99,06%). Sedangkan nilai terendah menurut eksternal adalah pada program Pendidikan kecakapan kerja unggulan.

5.1.2 Layanan dan Program Kemendikbud

(1) Unit Layanan Terpadu (ULT)

- Kinerja ULT berdasarkan tingkat pencapaian harapan menurut responden Internal mencapai 93,80% dan menurut responden eksternal 94,81%. Berada pada Kuadran-2 (Pertahankan prestasi).
- Responden merasa sangat puas dan menempatkan ULT sebagai Garda Terdepan dalam memberikan pelayanan Kemendikbud.
- ULT menjadi satu-satunya Unit Layanan di Kemendikbud yang menerima pengaduan dan memberi penanganan terhadap pengaduan *stakeholder*.

Tantangan:

- ULT harus menjadi pusat pelayanan terpadu Kemendikbud yang cepat, tanggap dan menyelesaikan masalah dengan tepat dan akurat.

Rekomendasi:

- Waktu pelayanan perlu disesuaikan dengan jam kerja area yang dilayani (Waktu Indonesia Timur, Waktu Indonesia Tengah dan Waktu Indonesia Barat).
- Pelayanan Langsung, perlu petugas dan sarana prasarana ruang pelayanan yang memadai dengan jumlah pelanggan (Seperti ruang tunggu, jumlah petugas).
- Prasarana pelayanan Tidak Langsung perlu ditambah seperti saluran telepon.



(2) Kurikulum

- Tingkat pencapaian harapan parameter kurikulum responden Internal 98,25% dan responden eksternal 97,66%. Kurikulum ada di Kuadran-1 (Prioritas Utama).
- Kurikulum menjadi prioritas utama untuk terus ditingkatkan kualitasnya dan menjadikan Kurikulum Tahun 2013 sebagai kurikulum pendidikan.
- Peluang: Kurikulum 2013 mampu mengembangkan kemampuan siswa dalam menghadapi perkembangan jaman.

Tantangan:

- Pengadaan dan penyebaran buku kurikulum 2013 perlu sampai ke seluruh sekolah tepat pada waktunya.
- Proses pembelajaran siswa perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya.

Rekomendasi:

- Pelatihan Kurikulum tahun 2013 perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan guru dalam mengajar.
- Distribusi Pengadaan Buku Kurikulum 2013 terkait kemudahan memperoleh buku dan penyediaan buku-buku

(3) Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)

- Kinerja parameter PTK berdasarkan tingkat pencapaian harapan (responden Internal) mencapai 99,11% dan responden eksternal ada pada indeks 99,84%. PTK ada di Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi) menurut responden internal, tetapi responden eksternal menempatkannya pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pendidik dan tenaga kependidikan agar lebih berkualitas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya perlu terus dilakukan.

Tantangan:

- PTK berupa sarana peningkatan mutu guru masih perlu ditingkatkan dengan mengikutkan guru pada kegiatan workshop atau kegiatan yang relevan.
- Jenis dan frekuensi pelatihan PTK masih perlu bervariasi

Rekomendasi:

- Meningkatkan partisipasi tenaga kependidikan pada kegiatan workshop dan kegiatan lain yang meningkatkan kapasitas PTK

(4) Sertifikasi Guru

- Tingkat pencapaian harapan para penerima langsung manfaat Sertifikasi Guru mencapai 99,89% dan pemanfaat tidak langsung pada indeks 99,99%. Program Sertifikasi Guru berada pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi).
- Program sertifikasi guru konsisten bertujuan untuk menentukan kelayakan guru, meningkatkan proses dan mutu hasil pendidikan dan meningkatkan profesionalisme guru. Proses sertifikasi guru dengan prinsip objektif, transparan dan akuntabel

Tantangan:

- Proses pemberian sertifikat harus memberikan kesempatan yang sama bagi Guru PNS dan Guru Honorer.
- Penambahan kuota peserta dengan mengoptimalkan sumberdaya lokal.

**Rekomendasi:**

- Prioritisasi poses sertifikasi guru untuk penugasan di kawasan 3T (Tertinggal, Terluar dan Terdepan).
- Program ini harus dapat memberikan kesempatan kepada PNS dan Honorer untuk mendapatkan hak yang sama dalam proses sertifikasi.

(5) Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru

- Tingkat pencapaian harapan responden pada program Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (PKKG) mencapai 99,11% (responden internal) dan 99,84% (responden eksternal. Bagi responden internal PKKG berada pada Kuadran-4 (Prioritas Rendah), tetapi responden eksternal ada pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Program Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru perlu ditingkatkan kinerjanya untuk memastikan jenjang karir dan kepangkatan guru.

Tantangan:

- Prosedur kenaikan pangkat masih dianggap sebagian masyarakat berbelit-belit dan terlalu birokrasi.
- Proses pengembangan karir dan kepangkatan guru untuk kawasan 3T.

Rekomendasi:

- Proses pengembangan karir dan kepangkatan guru perlu lebih memperhatikan kemudahan akses para pihak dalam memonitoring pencapaian usulannya.
- Prioritisasi perumusan butir kegiatan untuk kawasan 3T sebagai penilaian pengembangan karir dan kepangkatan guru.

(6) Tunjangan Profesi Guru (TPG)

- Ada dua jenis TPG yaitu TPG non pegawai negeri sipil (PNS) dan TPG PNS. Mulai tahun anggaran 2012, penyaluran tunjangan profesi bagi guru non PNS dan guru binaan provinsi dibayarkan melalui dana dekonsentrasi.
- Tingkat pencapaian harapan TPG menurut responden Internal mencapai 97,73% dan menurut responden eksternal sebesar 98,02%. Berdasarkan analisis kuadran menurut responden internal TPG ada pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi), dan responden eksternal TPG ada pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Program TPG tetap perlu dipertahankan kinerjanya.

Tantangan:

- Proses pencairan masih dianggap sering terlambat.
- Sesuai aturan proses pencairan yang sudah berlaku tetap diteruskan

Rekomendasi:

- Meningkatkan kemampuan para pihak dalam memproses pencairan TPG agar lebih tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

(7) Program Indonesia Pintar (PIP)

- Kinerja PIP terkait tingkat pencapaian harapan menurut para pemandaat langsung (Internal) sudah mencapai 98,45% dan menurut pemanfaat tidak langsung (eksternal) sebesar 98,91%. Dari analisis kuadran kedua responden menempatkan PIP pada Kuadran-4 (Prioritas Rendah).
- Program Indonesia Pintar (PIP) perlu terus ditingkatkan kinerja agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan.

Tantangan PIP:

- Target Program PIP masih banyak yang belum tepat sasaran.
- Prosedur pengajuan PIP masih sulit dipahami.



- Dana PIP sering terjadi keterlambatan, melibatkan sekolah dalam proses distribusi. Serta adanya Kartu PIP yang tidak sampai ke alamat penerima, tapi terkumpul di kantor desa.

Rekomendasi:

- PIP perlu akurasi data yang dapat dipertanggungjawabkan agar tepat sasaran.
- Perlu koordinasi lebih intensif dengan para pihak yang terkait pencairan dana PIP. Seperti pihak Bank dihimbau lebih aktif mendatangi penerima PIP.
- Pihak ketiga yang mengirim kartu PIP harus mengirimkan langsung ke penerima kartu.
- Memperluas penerima PIP tidak hanya kategori miskin tapi juga ke kelompok kurang beruntung lainnya seperti anak yatim piatu, anak gelandangan dan terlantar dan sebagainya.

(8) Ujian Nasional (UN)

- Pemerintah sudah menetapkan Ujian Nasional tahun 2017 tetap dilaksanakan.
- Ujian Sekolah ditingkatkan mutunya menjadi USBN 2017 (Ujian Sekolah Berstandar Nasional) untuk beberapa mata pelajaran.
- Memperluas pelaksanaan berbasis komputer, baik UN maupun USBN.
- Kinerja parameter UN terkait tingkat pencapaian harapan responden Internal mencapai 97,87% dan responden eksternal 98,91%. Pada analisis kuadran responden internal dan eksternal menempatkan Ujian Nasional pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi).

Tantangan:

- Program UN perlu terus dipertahankan prestasinya.
- Masalah pelaksanaan ujian seringkali terhambat karena kurangnya sarana prasarana pendukung mengikuti UN secara tepat.

Rekomendasi:

- Pemberian fasilitasi sarana dan prasarana ke sekolah-sekolah terutama di kawasan 3T (Tertinggal, Terluar dan Terdepan) agar dapat mengikuti Ujian Nasional berbasis Komputer.

(9) Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara keluarga dan sekolah)

- Kerjasama dan keselarasan antara pendidikan yang dilakukan di satuan pendidikan dan di lingkungan keluarga merupakan kunci keberhasilan pendidikan.
- Program pendidikan keluarga (Kemitraan antara keluarga dan sekolah) berdasarkan tingkat pencapaian harapan menurut pemanfaat langsung (Internal) sebesar 98,70% dan responden eksternal 99,11%. Pada analisis kuadran kedua responden menempatkan program pendidikan keluarga pada Kuadran-4 (Prioritas rendah).

Tantangan:

- Pola pendidikan keluarga menjadi perilaku masyarakat dalam melaksanakan proses pendidikan dalam keluarga dan masyarakat.

Rekomendasi:

- Perlu perumusan program pendidikan keluarga berbasis kearifan lokal sebagai program yang lebih mudah dimengerti dan diikuti oleh masyarakat Indonesia.
- Model pendidikan keluarga yang menjadi acuan masyarakat dalam menerapkan program pendidikan keluarga



(10) Block Grant Sarana Prasarana Pendidikan

- *Block Grant* sarana dan prasarana pendidikan adalah bantuan pemerintah berupa dana/anggaran untuk pembangunan atau rehab gedung sekolah dan fasilitas penunjang (perpustakaan, laboratorium, dsb).
- Menurut Responden internal tingkat pencapaian harapan *Block Grant* sarana prasarana pendidikan mencapai 98,46% dan responden eksternal mencapai 80,24%. Berdasarkan analisa kuadran, *Block Grant* sarana prasarana pendidikan berada pada kuadran Keempat (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Dalam pemilihan penerima dana *Block Grant* masih ada anggapan dari Sekolah swasta bahwa *block grant* diprioritaskan untuk sekolah negeri.

Rekomendasi:

- Pemilihan penerima dana BG mengacu pada Dapodik yang memuat kondisi lapangan sekolah swasta dan negeri.
- Pemberian prioritas yang sama antara sekolah negeri dan swasta.

(11) Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan

- Kompetensi peserta didik PKKU mampu bekerja di dalam atau di luar negeri sesuai dengan kebutuhan bidang pekerjaan.
- Tingkat pencapaian harapan program PKKU menurut responden internal mencapai 99,75% dan responden eksternal sebesar 89,40%. Pada analisa kuadran berada pada kuadran ke-4 (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Program PKKU perlu menjangkau sasaran semua lapisan masyarakat di berbagai daerah di Indonesia.
- Membangkitkan minat pengusaha nasional dan internasional agar tertarik untuk mengikuti program pendidikan kecakapan kerja unggulan.

Rekomendasi:

- Perlu dilakukan perumusan program kegiatan yang mempertimbangkan pada daya saing global (internasional) sehingga dapat menyiapkan SDM yang berpotensi.
- Menjalin kerjasama dengan para pengusaha nasional atau internasional sukses untuk mewujudkan pendidikan kecakapan kerja unggulan.

(12) Pendidikan Kecakapan Kerja

- Memberikan bekal keterampilan kerja bagi para penganggur karena tidak memiliki keterampilan yang sesuai kebutuhan dan peluang kerja yang ada.
- Tingkat pencapaian harapan Pendidikan Kecakapan Kerja menurut responden internal 98,60% dan responden eksternal 90,42%. Pada analisa kuadran berada pada kuadran Ke-4 (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Program memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh pekerjaan
- Perlu ketepatan program kecakapan kerja yang sesuai antara kebutuhan pasar kerja dengan kecakapan kerja yang dihasilkan.

Rekomendasi:

- Terus mendorong lembaga pendidikan non-formal untuk memberikan keterampilan kerja masyarakat.
- Mengembangkan jejaring kerjasama dengan para pihak yang memerlukan tenaga kerja terdidik berkecakapan kerja.



- Memperluas jangkauan pendidikan kecakapan kerja bagi remaja putus sekolah ke daerah-daerah tertinggal dan perbatasan.

(13) Program Pendidikan Kewirausahaan

- PKW menanamkan pola pikir (*mindset*) dan sikap mental wirausaha serta memberikan bekal pengetahuan kewirausahaan kepada peserta didik.
- Tingkat pencapaian harapan PKW menurut responden internal mencapai 98,14% dan responden eksternal 90,84%. Pada analisa kuadran PKW berada pada kuadran Keempat (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Pendidikan Kewirausahaan menjadi salah satu program yang diunggulkan untuk mengembangkan ekonomi masyarakat.
- Perlu dirumuskan alternatif kewirausahaan yang memperluas bidang kerja peserta didik.

Rekomendasi:

- Perlu menjalin program kerjasama pendidikan kewirausahaan dengan berbagai pengusaha sukses sebagai upaya memandirikan peserta didik
- Memberikan tambahan kemampuan berbahasa kepada peserta pendidikan kewirausahaan, untuk memperluas usaha, seperti berbahasa China, Jepang dan sebagainya.

5.2. Kesimpulan dan Rekomendasi Survei Bidang Kebudayaan Tahun 2016

5.2.1 Umum

- Hasil survei kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud tahun 2016 dengan menggunakan 8 (delapan) Parameter PermenPAN-RB No.16/2014 mendapatkan indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para Penerima Manfaat Langsung (Internal) sebesar 75,20. Dan Indeks kepuasan pemangku kepentingan dari para Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal) sebesar 72,30. Hal tersebut menunjukkan masuk dalam kategori BB yang artinya Sangat Baik atau Sangat Puas.
- Hasil survei kepuasan pemangku kepentingan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2016 dalam Bidang Kebudayaan berdasarkan parameter layanan mendapat nilai indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kemendikbud 74,7 menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Nilai Indeks 71,9 dari Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal). Nilai tersebut mengandung arti sangat baik dan perlu dipertahankan program-program yang sudah dinilai sangat baik oleh para pemangku kepentingan tersebut.
- Dengan demikian, tingkat pencapaian harapan terhadap layanan bidang kebudayaan menurut responden bidang kebudayaan secara umum menunjukkan tingkat kepuasan semua parameter sangat dekat dengan pencapaian harapan.

5.2.2 Layanan/Program Bidang Kebudayaan Kemendikbud 2016

(1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman

- Pemanfaatan cagar budaya dan permuseuman dapat menyasar ke siswa di Indonesia yang jumlahnya mencapai 44,305,068 siswa (PDSPK, 2016).
- Mekanisme revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat memanfaatkan dunia maya.



- Peningkatan kualitas SDM untuk menunjang revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat berkolaborasi dengan berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta.
- Adanya kerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya, khususnya dalam hal revitalisasi cagar budaya dan permuseuman

Tantangan:

- Bagaimana pemanfaatan cagar budaya dan permuseuman untuk meningkatkan jumlah pengunjung setelah dilakukan revitalisasi?
- Bagaimana mekanisme revitalisasi cagar budaya dan permuseuman agar dapat diinformasikan, dipahami, serta dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan?
- Bagaimana meningkatkan kualitas SDM untuk menunjang revitalisasi cagar budaya dan permuseuman?
- Bagaimana revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat dikolaborasikan dengan pemangku kepentingan lainnya (misal Pemda, masyarakat, swasta, industri, dll.)?

Rekomendasi:

- Perlu meningkatkan kerjasama dengan bidang pendidikan (Dikdasmen) untuk memfasilitasi kegiatan kunjungan peningkatan apresiasi siswa SD, SMP dan SMA ke lokasi-lokasi cagar budaya, museum dan wisata budaya lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecintaan siswa terhadap kebudayaan Indonesia.
- Pihak Kementrian harus lebih giat lagi untuk mengajak semua pihak yang dapat berhubungan dengan revitalisasi cagar budaya dan museum.

(2) Parameter Pemeliharaan Cagar Budaya

- Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran UPT di daerah sebagai ujung tombak pelaksana mekanisme pemeliharaan dan pengembangan cagar budaya.

Tantangan:

- Bagaimana mekanisme pemeliharaan dan pengembangan cagar budaya agar dapat diinformasikan, dipahami, serta dilaksanakan secara optimal?
- Bagaimana mendorong pemerintah daerah dan masyarakat supaya lebih berkontribusi dalam pemeliharaan cagar budaya?

Rekomendasi:

- Perlu adanya peningkatan perhatian serius Pemda tentang pengelolaan cagar budaya.
- Perlu peningkatan akses ke lokasi cagar budaya dan sosialisasi melalui media cetak, radio, televisi maupun internet.
- Pihak kementrian harus lebih aktif mensosialisasikan tentang cagar budaya yang ada di daerah melalui perwakilan yang ada di daerah
- Pelibatan komunitas budaya, masyarakat adat melalui mekanisme yang telah diatur pemerintah pusat dan daerah.

(3) Registrasi Cagar Budaya

- Pemerintah dapat memanfaatkan potensi media cetak, media elektronik, internet dalam menghimbau kepada masyarakat untuk ikut serta dalam meregistrasikan cagar budaya yang ada di sekitarnya.
- Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB).
- Pemerintah Pusat dapat melibatkan pemangku kepentingan lainnya dalam proses pendaftaran Cagar Budaya di daerah.

**Tantangan:**

- Bagaimana mempercepat proses registrasi cagar budaya yang selama ini dilaksanakan?
- Bagaimana meningkatkan penetapan terhadap cagar budaya yang sudah di registrasi?
- Bagaimana proses selanjutnya untuk cagar budaya yang sudah ditetapkan?

Rekomendasi:

- Perlu sosialisasi tentang pentingnya registrasi cagar budaya untuk melindungi kekayaan cagar budaya Indonesia.
- Perlu pembahasan yang holistik dalam proses pelestarian cagar budaya yang melibatkan berbagai pihak, agar kebijakan mengenai cagar budaya setelah ditetapkan dalam berjalan dengan optimal.

(4) Revitalisasi Taman Budaya

- Pemanfaatan taman budaya dapat melibatkan pemangku kepentingan di daerah yang selama ini aktif melakukan aktivitas budaya.
- Pemerintah daerah dapat mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan seni dan budaya (pertunjukan, kompetisi, dsb.) di taman budaya.

Tantangan:

- Bagaimana pemanfaatan taman budaya untuk meningkatkan aktivitas budaya di daerah setelah dilakukan revitalisasi?
- Bagaimana mendorong Pemerintah daerah dan masyarakat untuk lebih aktif mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan seni dan budaya?

Rekomendasi:

- Perlu diupayakan agar di setiap daerah (minimal di level provinsi) ada Taman Budaya
- Bantuan diharapkan berkesinambungan dan lebih baik bantuan tersebut tidak selalu berbentuk dana / uang. Bantuan berupa fasilitas yang dibutuhkan sesuai dapodik
- Sebaiknya semua elemen (termasuk masyarakat dan sekolah) dilibatkan dalam pemanfaatan taman budaya yang ada di masing-masing daerah.

(5) Fasilitasi Kegiatan Budaya

- Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari kegiatan budaya yang difasilitasi.

Tantangan:

- Bagaimana mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari kegiatan budaya yang difasilitasi agar tepat sasaran dan dapat memberikan manfaat?

Rekomendasi:

- Perlunya meningkatkan koordinasi dan penguatan peran Dinas Kebudayaan daerah untuk lebih efektif dan efisiensi layanan.
- Untuk fasilitasi kesenian di sekolah, selain bantuan alat sebaiknya perlu dilanjutkan dengan pelatihan SDM yang akan menggunakan alat tersebut.
- Sebaiknya lebih mempertimbangkan fasilitasi kegiatan budaya yang berhubungan dengan pendidikan sekolah dasar, misalnya diadakan pelatihan untuk guru kesenian.
- Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan budaya sebaiknya terkoordinasi dengan baik antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.



(6) Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya

- Mekanisme revitalisasi bansos komunitas budaya dapat dilakukan secara lebih terbuka (dipublikasikan ke media sosial).

Tantangan:

- Bagaimana mekanisme bansos komunitas budaya dapat diinformasikan, dipahami, serta dilaksanakan secara optimal?
- Bagaimana mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari bantuan sosial komunitas budaya agar tepat sasaran dan dapat memberikan manfaat?

Rekomendasi:

- Perlunya sosialisasi persyaratan memperoleh bantuan.
- Seleksi penerima bantuan/manfaat melalui mekanisme yang lebih terbuka
- Anggaran bansos untuk kegiatan pendidikan kebudayaan ditambah
- Lakukan sosialisasi lebih merata
- Pendampingan di lapangan harus dilakukan
- Berorientasi pada kualitas hasil pengembangan komunitas

(7) Revitalisasi Desa Adat

- Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam menyusun sinergi kebijakan dan pelaksanaan Revitalisasi Desa Adat.

Tantangan:

- Bagaimana menyusun sinergi kebijakan dan pelaksanaan Revitalisasi Desa Adat antara pemerintah Pusat dan Daerah?

Rekomendasi:

- Perlu memperkuat peran daerah dalam melaksanakan program-program pemerintah bidang kebudayaan, khususnya Revitalisasi Desa Adat.

(8) Kemah Budaya (Pramuka dan Kemah Perbatasan)

- Pelaksanaan Kemah Budaya dapat menyasar ke siswa di Indonesia yang jumlahnya mencapai 44,305,068 siswa (PDSPK, 2016)
- Pelaksanaan Kemah Budaya dapat melibatkan Gerakan Pramuka (khususnya SKWBB) yang dapat menjangkau hingga sekolah.

Tantangan:

- Bagaimana meningkatkan peranan Kemah Budaya menjadi sarana pengembangan Jati Diri dan Karakter Bangsa kepada masyarakat yang lebih luas?

Rekomendasi:

- Perlu ditinjau kembali konsep dan mekanisme pelaksanaan dari Kemah Budaya, sehingga dapat menjangkau sasaran masyarakat yang lebih luas (terutama siswa dan guru).

(9) Parameter Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan

- Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam menyusun kebijakan mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan.
- Mekanisme untuk mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan dapat melibatkan tenaga ahli di Indonesia yang kompeten di bidangnya.

**Tantangan:**

- Bagaimana mekanisme untuk mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan?

Rekomendasi:

- Penominasian menuju UNESCO wajib melibatkan Tim Ahli WBTB (tingkat Indonesia) bukan hanya dengan pembentukan tim khusus (yang lain lagi).
- Tim pengusul untuk UNESCO harus lebih aktif negosiasi untuk aturan warisan budaya dunia.
- Mengefektifkan peran duta (budaya) Indonesia ditingkat dunia.

(10) Parameter Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional

- Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB).
- Mekanisme pencatatan Warisan Budaya Tak Benda Nasional secara *online* dapat lebih dioptimalkan.
- Peran Tim Ahli WBTB dapat dioptimalkan untuk sosialisasi pada tingkat daerah
- Alokasi anggaran yang ada juga memperhitungkan faktor jangkauan lokasi antar lokasi penelitian (contohnya: beda antara BPNB Papua dan BPNB Bandung).

Tantangan:

- Bagaimana mendorong pemerintah daerah supaya lebih berkontribusi dalam Pencatatan Warisan Budaya Tak Benda Nasional?
- Dana riset yang diberikan kepada BPNB sangat terbatas sehingga beberapa usulan WBTB kadang terkendala pada bagian kajian ilmiah

Rekomendasi:

- Peningkatan sosialisasi kepada daerah (masyarakat dan Pemda).
- Perlu kerjasama dengan kementerian terkait untuk menyusun dan mengeluarkan aturan tentang kerjasama BPNB Dan Dinas Provinsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/

Stakeholders Satisfaction Survey (SSS)

Tahun Anggaran 2016



LATAR BELAKANG

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terus berupaya untuk Meningkatkan Kinerja Layanan di Bidang Pendidikan dan Kebudayaan
- Perlu Peningkatan Layanan Prima (*Service Excellent*) dan Layanan yang berorientasi kepada pemangku kepentingan (*Stake holder*)
- Salah satu indikasi keberhasilan layanan pendidikan dan kebudayaan adalah kepuasan pemangku kepentingan berupa **"Skor Indeks Stakeholder Satisfaction"**
- Untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan ini perlu Survei di tingkat Nasional yang berkelanjutan

MAKSUD DAN TUJUAN

MAKSUD :

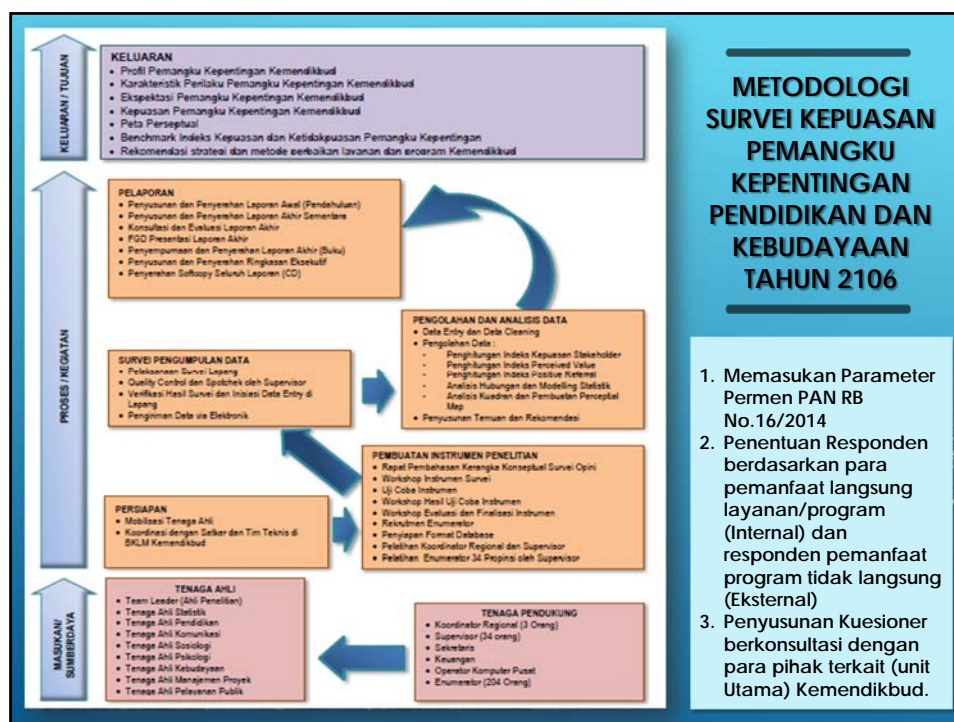
Mengukur tingkat kepuasan dari pemangku kepentingan Kemendikbud terhadap program dan kebijakan yang sudah dijalankan

TUJUAN :

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

HASIL YANG DIHARAPKAN

1. Profil Pemangku Kepentingan Kemendikbud berdasarkan jenis dari kategori pemangku kepentingan internal dan eksternal.
2. Karakteristik Perilaku Pemangku Kepentingan Kemendikbud untuk setiap jenis pemangku kepentingan.
3. Ekspektasi Pemangku Kepentingan Kemendikbud untuk setiap segmentasi pelanggan dan jenis layanan.
4. Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud untuk setiap jenis pemangku kepentingan, jenis layanan dan program.
5. Peta Perseptual berdasarkan jenis pemangku kepentingan Persepsi pemangku kepentingan terhadap Kemendikbud dibandingkan dengan kementerian lainnya.
6. Rekomendasi strategi dan metode perbaikan layanan dan program Kemendikbud berdasarkan hasil analisis terhadap data survei sertapeningkatan kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud



PARAMETER SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN		
Permen PAN RB No.16/2014	Layanan/Program Bidang Pendidikan	Layanan/Program Bidang Kebudayaan
1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Pelaksanaan 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Maklumat Pelayanan 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kurikulum 2. Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK) 3. Sertifikasi Guru 4. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru 5. Tunjangan Profesi Guru 6. Program Indonesia Pintar (PIP) 7. Ujian Nasional (UN) 8. Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah) 9. Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas) 10. Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) 11. Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan 12. Pendidikan Kecakapan Kerja 13. Pendidikan kecakapan Kewirausahaan	1. Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman 2. Pemeliharaan Cagar Budaya 3. Registrasi Cagar Budaya 4. Revitalisasi Taman Budaya 5. Fasilitas Kegiatan Budaya 6. Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya 7. Revitalisasi Desa Adat 8. Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan 9. Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan 10. Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional

**POPULASI
DAN
PROPORSI
SAMPEL PER
PROPINSI
DENGAN
ADJUSTMENT**

No.	Propinsi	Proyeksi Penduduk	Total Responden (Proporsi Sampel dengan Adjustment)			
			Total	Internal	Eksternal	Proporsi
1	Nangroe Aceh Darussalam	5.002.000	258	226	32	2.15%
2	Sumatera Utara	13.937.800	668	623	45	5.57%
3	Sumatera Barat	5.196.300	344	311	33	2.87%
4	Riau	6.344.400	344	311	33	2.87%
5	Jambi	3.402.100	256	230	26	2.13%
6	Sumatera Selatan	8.052.300	500	467	33	4.17%
7	Bengkulu	1.874.900	256	230	26	2.13%
8	Lampung	8.117.300	256	230	26	2.13%
9	Bangka Belitung	1.372.800	256	230	26	2.13%
10	Kepulauan Riau	1.973.000	256	230	26	2.13%
11	DKI Jakarta	10.177.900	668	618	50	5.57%
12	Jawa Barat	46.709.600	668	623	45	5.57%
13	Jawa Tengah	33.774.100	668	623	45	5.57%
14	D I Yogyakarta	3.679.200	256	230	26	2.13%
15	Jawa Timur	38.847.600	668	623	45	5.57%
16	Banten	11.955.200	668	623	45	5.57%
17	Bali	4.152.800	256	230	26	2.13%
18	Nusa Tenggara Barat	4.635.600	256	230	26	2.13%
19	Nusa Tenggara Timur	5.120.100	256	230	26	2.13%
20	Kalimantan Barat	4.789.600	256	230	26	2.13%
21	Kalimantan Tengah	2.495.000	256	230	26	2.13%
22	Kalimantan Selatan	3.989.800	256	230	26	2.13%
23	Kalimantan Timur	4.068.600	256	230	26	2.13%

**POPULASI
DAN
PROPORSI
SAMPEL PER
PROPINSI
DENGAN
ADJUSTMENT**

No.	Propinsi	Proyeksi Penduduk	Total Responden (Proporsi Sampel dengan Adjustment)			
			Total	Internal	Eksternal	Proporsi
24	Sulawesi Utara	2.412.100	256	230	26	2.13%
25	Sulawesi Tengah	2.876.700	256	230	26	2.13%
26	Sulawesi Selatan	8.520.300	668	623	45	5.57%
27	Sulawesi Tenggara	2.499.500	256	230	26	2.13%
28	Gorontalo	1.133.200	256	230	26	2.13%
29	Sulawesi Barat	1.282.200	256	230	26	2.13%
30	Maluku	1.686.500	256	230	26	2.13%
31	Maluku Utara	1.162.300	256	230	26	2.13%
32	Papua Barat	872.500	256	230	26	2.13%
33	Papua	3.149.400	262	229	33	2.18%
34	Kalimantan Utara	635.510	240	223	17	2.00%
Jumlah/Total		255.559.210	12.000	10.953	1.047	100%

INDEKS KEPUASAN BIDANG PENDIDIKAN, KEMENDIKBUD Tahun 2016



Teknik Pengambilan Sampel Multi-Stage Sampling

TAHAP KE-1:

Purposive sampling
untuk menentukan nama
Kota/Kabupaten,
kecamatan.

- Kabupaten/Kota Terpilih
- Kecamatan yang menjadi Pusat Pemerintahan Kota/Kab
- Sekolah Formal (PAUD, SD, SMP, SMA, SMK) yang sudah menerima layanan Kemendikbud
- Sekolah Informal (LKP dan PKBM) yang sudah menerima layanan Kemendikbud

TAHAP KE-2:

Memproporsionalkan
dengan *stratified
sampling target*
responden baik internal
dan external di
Kota/Kabupaten,
kecamatan terpilih.

- Sekolah Formal (PAUD, SD, SMP, SMA, SMK) yang sudah menerima layanan (BG) Kemendikbud secara proporsional
- Sekolah Informal (LKP dan PKBM) yang sudah menerima layanan BlockGrand Kemendikbud secara proporsional
- Komite (SD, SMP, SMA, SMK) secara proporsional
- Tutor (LPK, PKBM) secara proporsional
- Kepala Sekolah (SD, SMP, SMA, dan SMK) secara proporsional
- Pengelola (PAUD, LPK, PKBM) secara proporsional

TAHAP KE-3:

Simple random sampling
untuk mendapatkan
nama sekolah, nama
guru, dan nama murid

- Guru (TK, SD, SMP, SMA, dan SMK) yang sudah mendapatkan Sertifikasi dan menerima tunjangan profesi guru.
- Murid (SD, SMP, SMA, SMK) yang sudah mendapatkan layanan Program Indonesia Pintar

MATRIKS SASARAN RESPONDEN INTERNAL DAN EKSTERNAL MENURUT LAYANAN DAN PRORAM PARAMETER

No	Parameter	Bidang Pendidikan													
		Guru/Tenaga	Peneliti/Guru	Penyng	Lembaga (PAUD)	Guru/Tendik	Komite sekolah	Kepala Sekolah (SD-SMK)	Setoran Pendidikan Non-Formal	Tutor/Instruktur	Peneliti/Ditla-Ron Formal	LSM	Media Massa	Manajemen	Stakeholder
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
		A			B				C			D			
1	Kurikulum	✓	✓		✓	✓		✓						✓	✓
2	Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)			✓	✓	✓		✓						✓	✓
3	Sertifikasi Guru				✓	✓		✓						✓	✓
4	Pengembangan Karir dan Kapasitas Guru			✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓
5	Tunjangan Profesi Guru				✓	✓		✓						✓	✓
6	Program Indonesia Pintar (PIP)	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
7	Ujian Nasional	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
9	Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)				✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓
10	Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada Unit Layanan Terpadu (ULT)			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓
11	Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Pendidikan Kecakapan Kerja								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Pendidikan Kecakapan Wirausaha								✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Persentase Capaian Responden Menurut Provinsi

No.	Nama Provinsi	Bidang Pendidikan		Bidang Kebudayaan		Jumlah		Total	%
		Internal	Eksternal	Internal	Eksternal	Internal	Eksternal		
1	Aceh	206	14	38	11	244	25	269	2,18
2	Sumatera Utara	668	7	19	4	687	11	698	5,65
3	Sumatera Barat	293	7	41	8	334	15	349	2,83
4	Riau	255	20	44	25	299	45	344	2,79
5	Jambi	244	3	8	3	252	6	258	2,09
6	Sumatera Selatan	436	32	29	8	465	40	505	4,09
7	Bengkulu	230	3	21	2	251	5	256	2,07
8	Lampung	193	22	35	6	228	28	256	2,07
9	Bangka Belitung	188	5	59	4	247	9	256	2,07
10	Kepulauan Riau	213	3	35	5	248	8	256	2,07
11	DKI Jakarta	669	5	23	2	692	7	699	5,66
12	Jawa Barat	650	4	28	7	678	11	689	5,58
13	Jawa Tengah	567	17	70	19	637	36	673	5,45
14	Yogyakarta	233	6	14	3	247	9	256	2,07
15	Jawa Timur	569	23	63	20	632	43	675	5,47
16	Banten	619	7	37	10	656	17	673	5,45
17	Gali	160	5	94	5	254	10	264	2,14
18	Nusa Tenggara Barat	221	5	28	2	249	7	256	2,07
19	Nusa Tenggara Timur	241	1	14	2	255	3	258	2,09
20	Kalimantan Barat	213	5	38	1	251	6	257	2,08
21	Kalimantan Tengah	255	5	27	-	282	5	287	2,32
22	Kalimantan Selatan	214	19	26	8	240	27	267	2,16
23	Kalimantan Timur	214	7	30	5	244	12	256	2,07
24	Kalimantan Utara	217	4	16	4	233	8	241	1,95
25	Sulawesi Utara	221	3	31	4	252	7	259	2,10
26	Sulawesi Tengah	207	8	46	8	253	16	269	2,18
27	Sulawesi Selatan	631	19	59	19	690	38	728	5,90
28	Sulawesi Tenggara	209	20	12	19	221	39	260	2,11
29	Gorontalo	202	14	44	11	246	25	271	2,20
30	Sulawesi Barat	203	12	32	10	235	22	257	2,08
31	Maluku	297	3	16	3	313	6	319	2,58
32	Maluku Utara	210	13	28	12	238	25	263	2,13
33	Papua	226	4	35	-	261	4	265	2,15
34	Papua Barat	219	13	19	6	238	19	257	2,08
Total		10.593	338	1.159	256	11.752	594	12.346	100,00

SEBARAN RESPONDEN



TOTAL
12.063
(100%)

PENDIDIKAN
10.730 (88,95%)

KEBUDAYAAN
1.415 (11,73%)

INTERNAL
(Pemanfaat Langsung)
10.389 (96,82%)

EKSTERNAL
(Pemanfaat Tidak Langsung)
341 (3,18%)

Pendidikan Anak Usia Dini & Dikmas

1. Peserta PAUD (diwakili orang tua);
2. Pamong belajar pendidikan non formal & informal;
3. Peserta, Pelaksana, dan Lembaga PAUDNI (PKBM, Kursus, dan SKB).

Pendidikan Dasar

1. Peserta Didik SD-SMP (diwakili orang tua);
2. Pendidik, Pendidik Lainnya, dan Tenaga Kependidikan SD-SMP;
3. Komite Sekolah SD-SMP; dan
4. Manajemen/Pengelola SD-SMP swasta

Pendidikan Menengah

1. Peserta Didik SMA;
2. Pendidik, Pendidik Lainnya, dan Tenaga Kependidikan SMA;
3. Komite Sekolah SMA; dan
4. Manajemen/Pengelola SMA swasta

Pendidikan Kejuruan

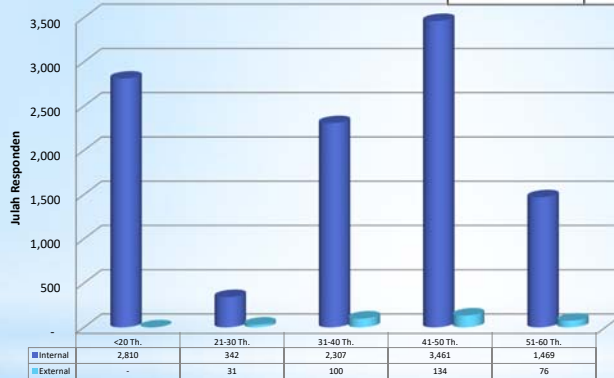
1. Peserta Didik SMK;
2. Pendidik, Pendidik Lainnya, dan Tenaga Kependidikan SMK;
3. Komite Sekolah SMK; dan
4. Manajemen/Pengelola SMK swasta

1. LSM/NGO /Mitra Kebudayaan
2. Media Massa (Wartawan Bidang Kebudayaan)
3. Dinas Bidang Kebudayaan Provinsi
4. Dinas Kebudayaan Kabupaten /Kota
5. DPR/DPRD(Komisi Bidang Pendidikan, Komisi X/E)

PROFIL RESPONDEN JENIS KELAMIN DAN USIA

Jenis Kelamin	Laki-Laki		Perempuan		Total	
	f	%	f	%	f	%
Internal Responden	4447	42.8	5.942	57.2	10.389	100.0
Eksternal Responden	259	76.0	82	24.0	341	100.0
Jumlah	4.768	43,96	6.079	56,04	10.730	100.0

Profil Usia Responden

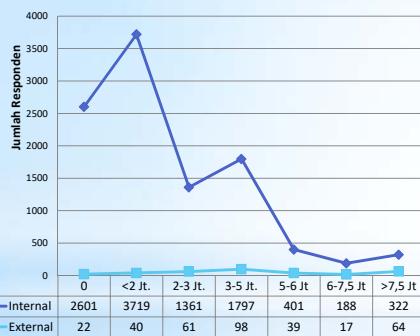


Usia	<20 Th.	21-30 Th.	31-40 Th.	41-50 Th.	51-60 Th.	Total
Internal	2,810	342	2,307	3,461	1,469	10,389
External	-	31	100	134	76	341
Jumlah	2,810	373	2,407	3,595	1,545	10,730
	26.19	3.48	22.43	33.50	14.40	100.00

PROFIL RESPONDEN PENGHASILAN DAN PENGELUARAN

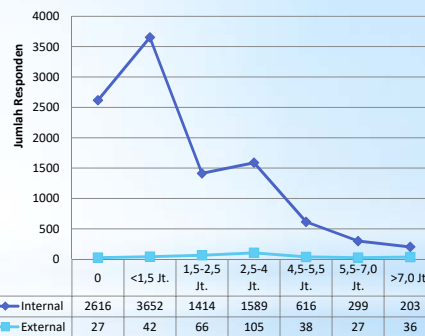
Jumlah Responden = 10.730 (100%)

Penghasilan Responden



Jumlah	2601	3759	1442	1895	205	386
	(24,4%)	(35,0%)	(17,66%)	(4,10%)	(1,91%)	(3,6%)

Pengeluaran Responden

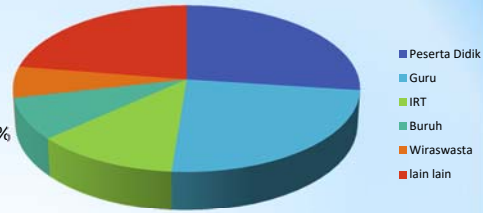


Jumlah	2643	3694	1480	654	326	239
	(24,6%)	(34,40%)	(13,8%)	(6,1%)	(3%)	(2,2%)

Jenis Pekerjaan Terbanyak Respoden

INTERNAL :

1. Peserta Didik (2.811 responden) → 26,20%
2. Guru (2.513 responden) → 23,42 %
3. Ibu Rumah Tangga (1.260 responden) → 11,74%
4. Buruh (843 responden) → 7,86 %
5. Wiraswasta (626 responden) → 5,83%
6. Lain-lain (1.940 responden) → 21,77%



EKSTERNAL:

1. Aparatur Sipil Negara (211 responden) → 1,97%
2. Jurnalis (55 responden) → 0,51 %
3. Karyawan Swasta (12 responden) → 0,11%
4. Lain-lain (63 responden) → 0,59%



Internal	%	Pendidikan	Eksternal	%	Jumlah
2,056	19.79	< SMP	-	-	2,056
4,280	41.20	SMA	34	9,97	4,314
3,509	33.78	S1	212	62,17	3,721
519	5.00	S2	86	25,22	605
25	0.24	S3	9	2,64	34
10,389	100.0	Jumlah	341	100.0	10,730

Tabel Deskripsi Naratif terhadap Selang CSI dan Rasio PE yang disesuaikan dengan PermenPAN RB No. 14/2014

No.	Angka (%)*	Kategori*)	Interpretasi (Deskripsi Naratif)		
			Permen PAN RB No.14/2014	CSI	Rasio PE
1	> 90 - 100	AA	Istimewa	Sangat Puas Sekali	Memenuhi Harapan
2	> 80 - 90	A	Memuaskan	Sangat Puas Sekali	Sangat Dekat Sekali dengan Harapan
3	> 70 - 80	BB	Sangat Baik	Sangat Puas	Sangat Dekat dengan Harapan
4	> 60 - 70	B	Baik, perlu sedikit perbaikan	Puas	Dekat dengan Harapan
5	> 50 - 60	CC	Cukup (memadai), perlu banyak perbaikan yang tidak mendasar	Cukup Puas	Cukup Jauh dari Harapan
6	> 30 - 50	C	Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Tidak Puas	Jauh dari Harapan
7	> 0 - 30	C	Sangat Kurang, perlu banyak sekali perbaikan dan perubahan yang mendasar	Sangat Tidak Puas	Sangat Jauh dari Harapan

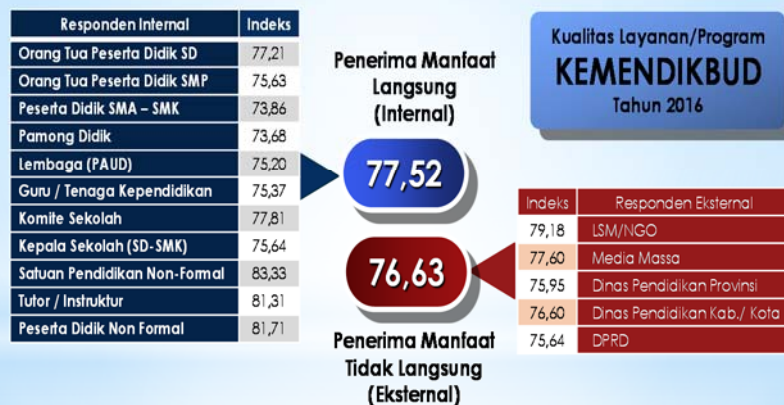
*) Sesuai Permen PAN-RB No. 14/2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi

1. INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN BIDANG PENDIDIKAN

1.1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Pendidikan Kemendikbud Tahun 2016

No.	Parameter Layanan/Program Kemendikbud	Pemanfaat Langsung (Internal)	Pemanfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Unit Layanan Terpadu	80,86	79,17	Memuaskan-Sangat Baik
2	Kurikulum	72,69	71,53	Sangat Baik
3	Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)	73,61	73,81	Sangat Baik
4	Sertifikasi Guru	78,13	80,21	Sangat Baik-Memuaskan
5	Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru	75,26	75,00	Sangat Baik
6	Tunjangan Profesi Guru	72,92	72,92	Sangat Baik
7	Program Indonesia Pintar (PIP)	80,09	72,62	Memuaskan-Sangat Baik
8	Ujian Nasional	72,66	81,25	Sangat Baik-Memuaskan
9	Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah)	74,55	70,83	Sangat Baik
10	Block Grant Sarana dan Prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab, dan Fasilitas)	72,50	71,43	Sangat Baik
11	Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan	74,58	74,17	Sangat Baik
12	Pendidikan Kecakapan Kerja	75,00	75,00	Sangat Baik
13	Program Pendidikan Kewirausahaan	75,00	75,00	Sangat Baik
	Kualitas Layanan Kemendikbud	77,52	76,63	Sangat Baik

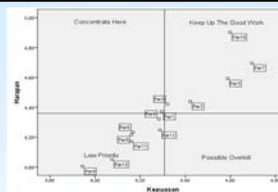
Gambar
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan/Program Kemendikbud, Menurut Para Penerima Manfaat Langsung (Internal) dan Tidak Langsung (Eksternal)



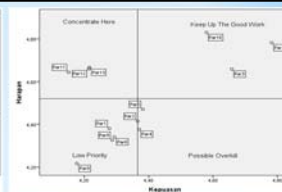
**Tabel Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan
Layanan/Program Kemendikbud 2016 Berdasarkan Provinsi**

No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	79,67	75,54	18	Nusa Tenggara Barat	82,64	77,05
2	Sumatera Utara	74,28	81,08	19	Nusa Tenggara Timur	76,28	71,42
3	Sumatera Barat	80,02	73,88	20	Kalimantan Barat	83,26	77,40
4	Riau	78,74	77,49	21	Kalimantan Tengah	74,76	79,51
5	Jambi	75,31	74,46	22	Kalimantan Selatan	79,54	75,43
6	Sumatera Selatan	74,20	78,20	23	Kalimantan Timur	73,64	69,73
7	Bengkulu	74,24	86,50	24	Kalimantan Utara	73,79	72,72
8	Lampung	76,85	75,65	25	Sulawesi Utara	83,24	80,60
9	Bangka Belitung	70,97	78,61	26	Sulawesi Tengah	72,77	74,80
10	Kepulauan Riau	74,13	81,98	27	Sulawesi Selatan	76,35	74,14
11	DKI Jakarta	77,71	73,85	28	Sulawesi Tenggara	78,18	75,24
12	Jawa Barat	77,32	81,21	29	Gorontalo	82,39	74,56
13	Jawa Tengah	81,64	80,08	30	Sulawesi Barat	77,33	74,46
14	Yogyakarta	83,36	73,89	31	Maluku	73,77	82,97
15	Jawa Timur	77,59	79,50	32	Maluku Utara	78,90	81,25
16	Banten	76,96	74,67	33	Papua	72,76	70,70
17	Bali	75,75	73,19	34	Papua Barat	68,33	71,39
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud 2016						77,52	76,63

Analisis Kuadran Terhadap Layanan dan Program Kemendikbud Tahun 2016



Analisis Kuadran terhadap Layanan dan Program Menurut Internal Responden



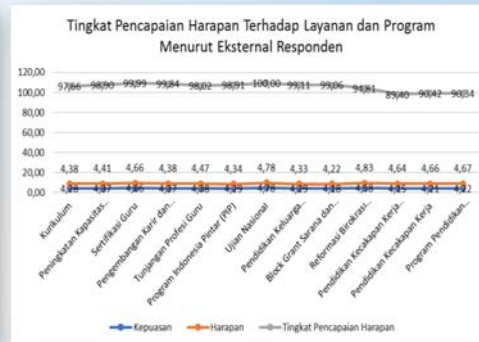
Analisis Kuadran terhadap Layanan dan Program Menurut Eksternal Responden

KUADRAN	Penerima Manfaat Langsung (INTERNAL)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (EKSTERNAL)
Kuadran – 1. PRIORITAS UTAMA	(1). Kurikulum	(11). Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; (12). Pendidikan Kecakapan Kerja; (13). Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan
Kuadran – 2. PERTAHANKAN PRESTASI	(2). Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (PTK); (3). Sertifikasi Guru; (5). Tunjangan Profesi Guru; (7). Ujian Nasional (UN); (10). Unit Layanan Terpadu (ULT)	(3). Sertifikasi Guru; (7). Ujian Nasional (UN); (10). Unit Layanan Terpadu (ULT)
Kuadran – 3. KINERJA BERLEBIHAN		(4). Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; (5). Tunjangan Profesi Guru
Kuadran – 4. PRIORITAS RENDAH	(4). Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru; (6). Program Indonesia Pintar (PIP); (8). Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); (9). Block Grant Sarana prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas); (11). Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan; (12). Pendidikan Kecakapan Kerja; (13). Pendidikan Kecakapan Kewirausahaan	(1). Kurikulum; (2). Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga kependidikan (PTK); (6). Program Indonesia Pintar (PIP); (8). Pendidikan Keluarga (Kemitraan antara Keluarga dan Sekolah); (9). Block Grant Sarana prasarana Pendidikan (Pembangunan, Rehab dan Fasilitas)

Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan Menurut Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal

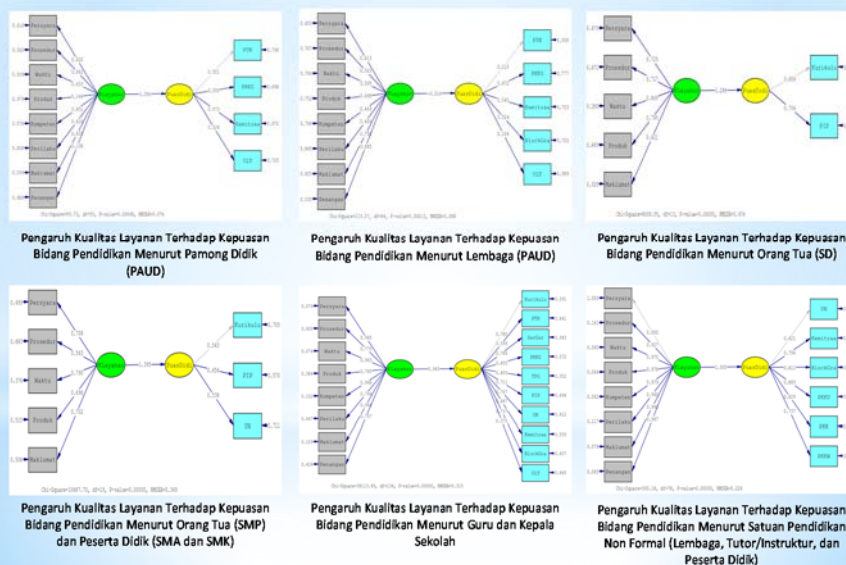


**Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan
Menurut Pemangku Kepentingan Responden Internal**



**Tingkat Pencapaian Harapan Bidang Pendidikan
Menurut Pemangku Kepentingan Responden Eksternal**

Analisis Model Persamaan Struktural SSS Kemendikbud Tahun 2016



INDEKS KEPUASAN BIDANG KEBUDAYAAN, KEMENDIKBUD Tahun 2016



PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN

TABEL 1 . JENIS KELAMIN RESPONDEN

Jenis Kelamin	Laki-Laki		Perempuan		Total	
	f	%	f	%	f	%
Internal Responden Bidang Kebudayaan	648	59,6	439	40,4	1087	100.0
Eksternal Responden Bidang Kebudayaan	232	70,7	96	29,3	328	100.0
Jumlah	880	62%	535	38%	1415	100.0

Sumber: Data Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan 2016 diolah

TABEL 2. KATEGORI USIA RESPONDEN

Usia Responden	<23 Tahun	24-33 Tahun	34-43 Tahun	44-53 Tahun	54-63 Tahun	>63 Tahun	Total
Internal Responden Bidang Kebudayaan	68	104	167	369	330	29	1067
External Responden Bidang Kebudayaan	11	59	82	103	61	3	319
Jumlah	79	163	249	472	391	32	1386

Sumber: Data Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan 2016 diolah

PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN

TABEL TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

No.	Pendidikan	Internal	Eksternal	Jumlah
1	< SMP	46	7	53
2	SMA Sederajat	200	65	265
3	S1	615	192	807
4	S2	206	54	260
5	S3	10	3	13
	Jumlah	1077	321	1398

Sumber: Data Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan 2016 diolah

PROFIL RESPONDEN KEBUDAYAAN

TABEL PENGHASILAN RESPONDEN

Penghasilan	<2 Juta	2-3 Juta	3-5 Juta	5-6 Juta	6-7,5 Juta	>7,5 Juta	Total
Internal Responden Bidang Kebudayaan	183	211	356	129	60	47	986
External Responden Bidang Kebudayaan	46	67	77	30	9	62	291
Jumlah	229 (17,9%)	78 (21,7%)	433 (33,9%)	159 (12,4%)	69 (5,4%)	109 (8,5%)	1277 (100%)

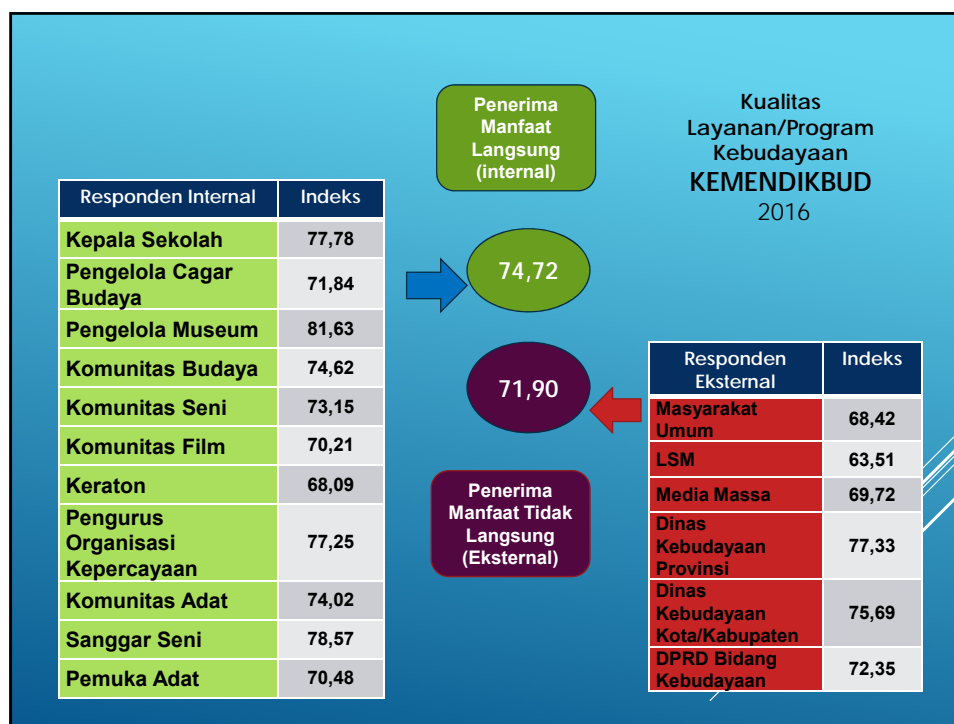
TABEL 5 PENGELUARAN RESPONDEN

Pengeluaran	<1,5 Juta	1,5-2,5 Juta	2,5-4,5 Juta	4,5-5,5 Juta	5,5-7,0 Juta	>7,0 Juta	Total
Internal Responden Bidang Kebudayaan	172	255	320	166	46	29	988
External Responden Bidang Kebudayaan	52	76	67	34	26	32	287
Jumlah	224 (17,5%)	331 (25,9%)	387 (30,3%)	200 (15,6%)	72 (5,6%)	61 (4,7%)	1275 (100%)

No	Parameter	Kategori Responden Bidang Kebudayaan																DPRD
		Kepala Sekolah / Guru / Siswa	Pengelola Cagar Budaya	Masyarakat umum	Pengelola Musium	Komunitas Budaya	Komunitas Seni	komunitas film	Keraton	Pengurus Organisasi Kepercayaan	Komunitas Adat	Sanggar Seni	Pemuka Adat	LSM	Media Massa	Dinas Kebudayaan Provinsi	Dinas Kebudayaan Kab/ Kota	
		B	C	A	C	A	B	B	A	A	C	B	C	B	A	A	A	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman		✓		✓				✓						✓		✓	✓
2	Pemeliharaan Cagar Budaya		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓
3	Registrasi Cagar Budaya		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓
4	Revitalisasi Taman Budaya		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
5	Fasilitasi Kegiatan Budaya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
6	Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
7	Revitalisasi Desa Adat			✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓
8	Kemah Budaya (Pramuka dan Kemah Perbatasan)			✓											✓	✓	✓	
9	Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan			✓		✓				✓					✓	✓	✓	
10	Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional			✓		✓			✓	✓		✓			✓	✓	✓	

INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN LAYANAN/PROGRAM KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD TAHUN 2016

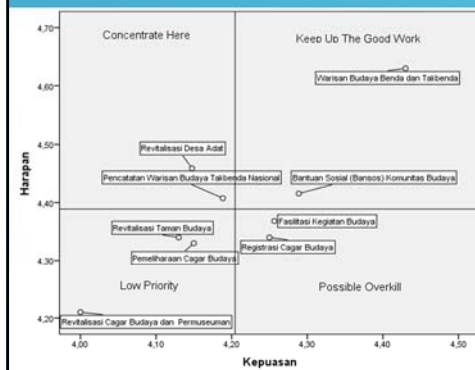
No.	Parameter Layanan/Program Kemendikbud	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman	68,10	69,79	Baik, perlu sedikit perbaikan
2	Pemeliharaan Cagar Budaya	71,30	68,71	Sangat Baik - Baik, perlu sedikit perbaikan
3	Registrasi Cagar Budaya	70,61	69,85	Sangat Baik - Baik, perlu sedikit perbaikan
4	Revitalisasi Taman Budaya	73,33	69,58	Sangat Baik - Baik, perlu sedikit perbaikan
5	Fasilitasi Kegiatan Budaya	72,42	70,14	Sangat Baik
6	Bantuan Sosial (Bansos) Komunitas Budaya	71,41	70,96	Sangat Baik
7	Revitalisasi Desa Adat	72,59	70,14	Sangat Baik
8	Kemah Budaya (Pramuka) dan Kemah Perbatasan	-	71,88	- Sangat Baik
9	Warisan Budaya Benda dan Takbenda yang sudah Mendapatkan Pengakuan Dunia dan Dinominasikan	81,25	69,44	Memuaskan - Baik, perlu sedikit perbaikan
10	Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional	80,56	70,37	Memuaskan -Sangat Baik
	Kualitas Layanan Kemendikbud 2016	74,72	71,90	Sangat Baik



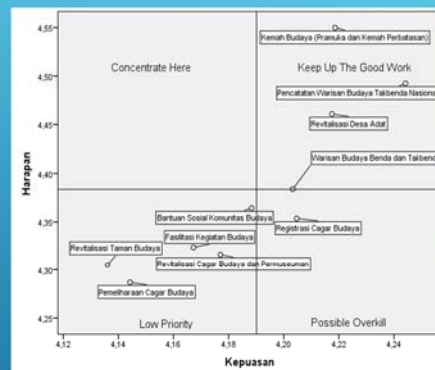
INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN LAYANAN/PROGRAM KEMENDIKBUD 2016 BERDASARKAN PROVINSI

No.	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No.	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	69,66	67,40	18	Nusa Tenggara Barat	79,26	-
2	Sumatra Utara	89,35	88,22	19	Nusa Tenggara Timur	73,70	82,57
3	Sumatra Barat	86,73	81,80	20	Kalimantan Barat	77,85	70,50
4	Riau	79,22	78,46	21	Kalimantan Tengah	83,83	
5	Jambi	65,52	70,99	22	Kalimantan Selatan	65,33	61,33
6	Sumatra Selatan	70,44	69,61	23	Kalimantan Timur	66,67	73,39
7	Bengkulu	56,08	71,35	24	Kalimantan Utara	70,29	59,01
8	Lampung	81,09	77,91	25	Sulawesi Utara	82,90	78,44
9	Bangka Belitung	69,65	66,63	26	Sulawesi Tengah	68,38	67,47
10	Kepulauan Riau	75,28	71,91	27	Sulawesi Selatan	72,27	72,71
11	DKI Jakarta	84,59	67,09	28	Sulawesi Tenggara	83,33	65,28
12	Jawa Barat	85,80	83,11	29	Gorontalo	78,56	75,40
13	Jawa Tengah	75,75	80,40	30	Sulawesi Barat	67,06	74,76
14	Yogyakarta	66,75	69,23	31	Meluku	84,17	72,86
15	Jawa Timur	83,16	74,05	32	Meluku Utara	69,69	71,54
16	Banten	70,76	68,70	33	Papua	80,15	71,82
17	Bali	74,35	75,09	34	Papua Barat	81,20	80,18
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud 2014						74,72	71,90

ANALISIS KUADRAN TERHADAP LAYANAN DAN PROGRAM BIDANG KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD Tahun 2016



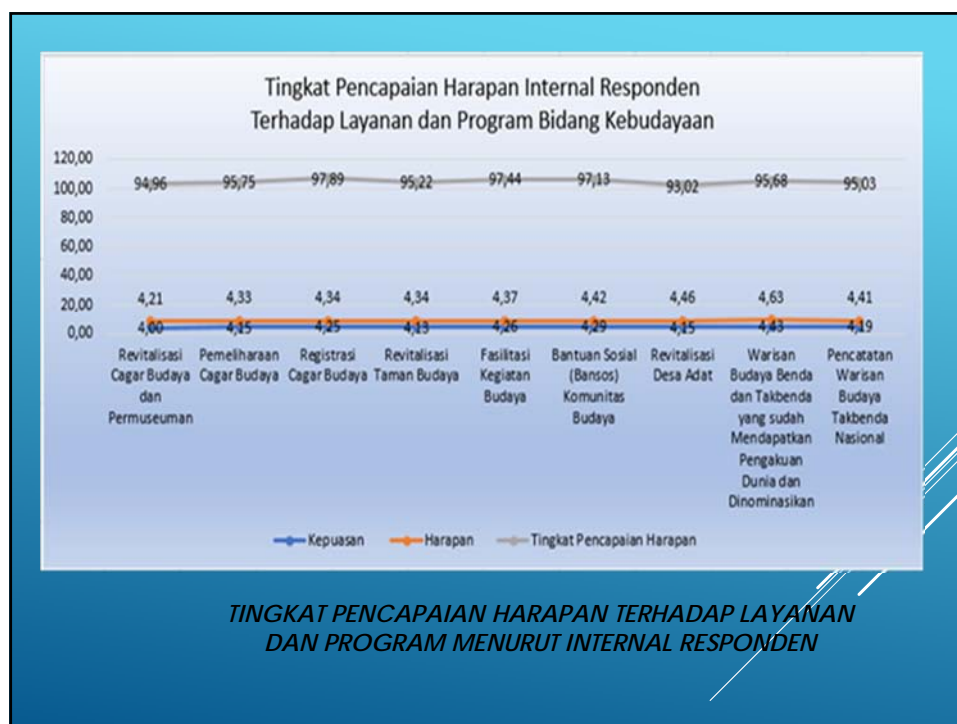
Analisa Kuadran terhadap Kualitas Layanan dan Program Bidang Kebudayaan Menurut Internal Responden



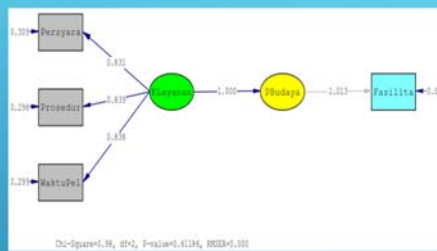
Analisa Kuadran terhadap Kualitas Layanan dan Program Bidang Kebudayaan Menurut Eksternal Responden

ANALISIS KUADRAN TERHADAP LAYANAN DAN PROGRAM BIDANG KEBUDAYAAN KEMENDIKBUD Tahun 2016

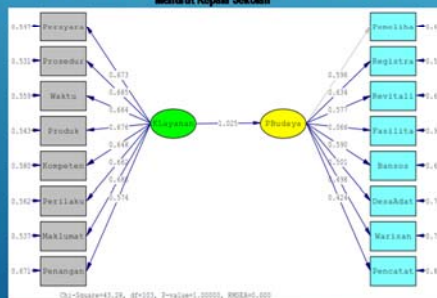
KUADRAN	Penerima Manfaat Langsung (INTERNAL)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (EKSTERNAL)
Kuadran – 1. PRIORITAS UTAMA	(7) Revitalisasi Desa Adat (10) Pencatatan Warisan Budaya	
Kuadran – 2 PERTAHANKAN PRESTASI	(6) Bantuan Sosial Komunitas Budaya (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda	(7) Revitalisasi Desa Adat (8) Kemah Budaya dan Kemah Perbatasan (9) Warisan Budaya Benda dan Takbenda (10) Pencatatan Warisan Budaya Takbenda Nasional
Kuadran – 3 KINERJA BERLEBIHAN	(1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman (2) Pemeliharaan Cagar Budaya (4) Revitalisasi Taman Budaya	(1) Revitalisasi Cagar Budaya dan Permuseuman (2) Pemeliharaan Cagar Budaya (4) Revitalisasi Taman Budaya (5) Fasilitas Kegiatan Budaya (6) Bantuan Sosial Komunitas Budaya
Kuadran – 4 PRIORITAS RENDAH	(3) Registrasi cagar budaya (5) Fasilitas Kegiatan Budaya	(3) Registrasi Cagar Budaya



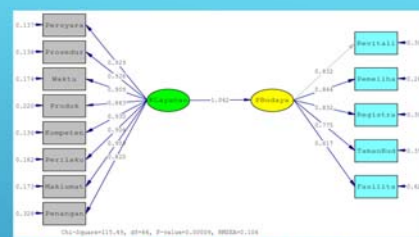
Analisa Model Persamaan Struktural



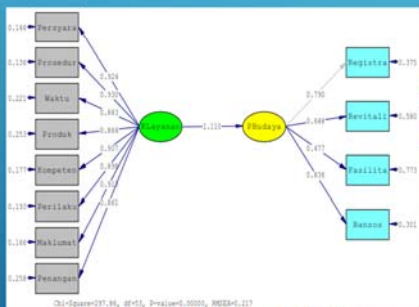
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Fasilitas Kegiatan Kebudayaan Menurut Kepala Sekolah



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kegiatan Kebudayaan Menurut Komunitas Budaya dan Pengasas Organisasi Kepariwisata



Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kegiatan Kebudayaan Menurut Pengelola Cagar Budaya dan Pengelola Museum

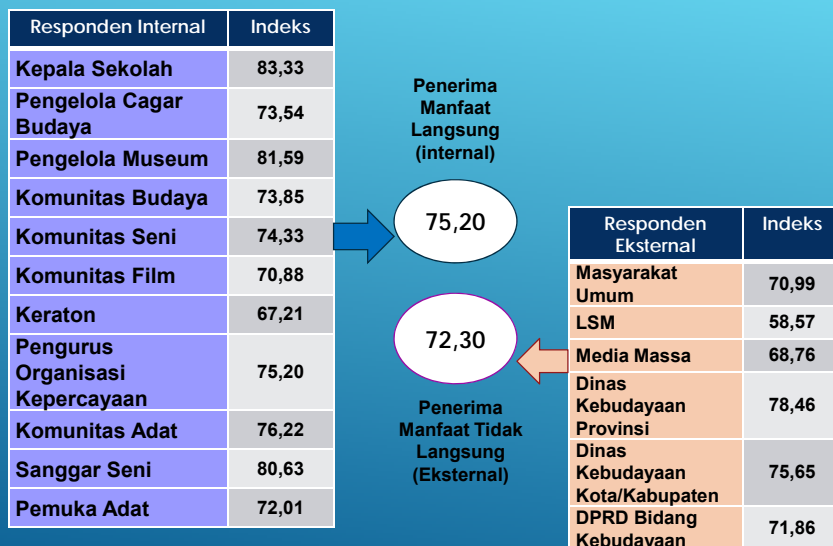


Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Kegiatan Kebudayaan Menurut Komunitas Seni dan Komunitas Film

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud Tahun 2016 Bidang Kebudayaan (Hasil Survei SSS, 2016)

No.	Parameter Pelayanan (Permen PAN RB No.16/2014)	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Persyaratan Pelayanan	72,89	70,84	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	73,65	70,13	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	73,41	70,14	Sangat Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,37	71,18	Sangat Baik
5	Kompetensi Pelaksana	72,27	69,75	Sangat Baik baik, perlu sedikit perbaikan
6	Perilaku Pelaksana	73,21	69,97	Sangat Baik baik, perlu sedikit perbaikan
7	Maklumat Pelayanan	75,51	72,24	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	71,80	68,81	Sangat Baik baik, perlu sedikit perbaikan
	Kualitas Layanan Kemendikbud 2016	75,20	72,30	sangat baik

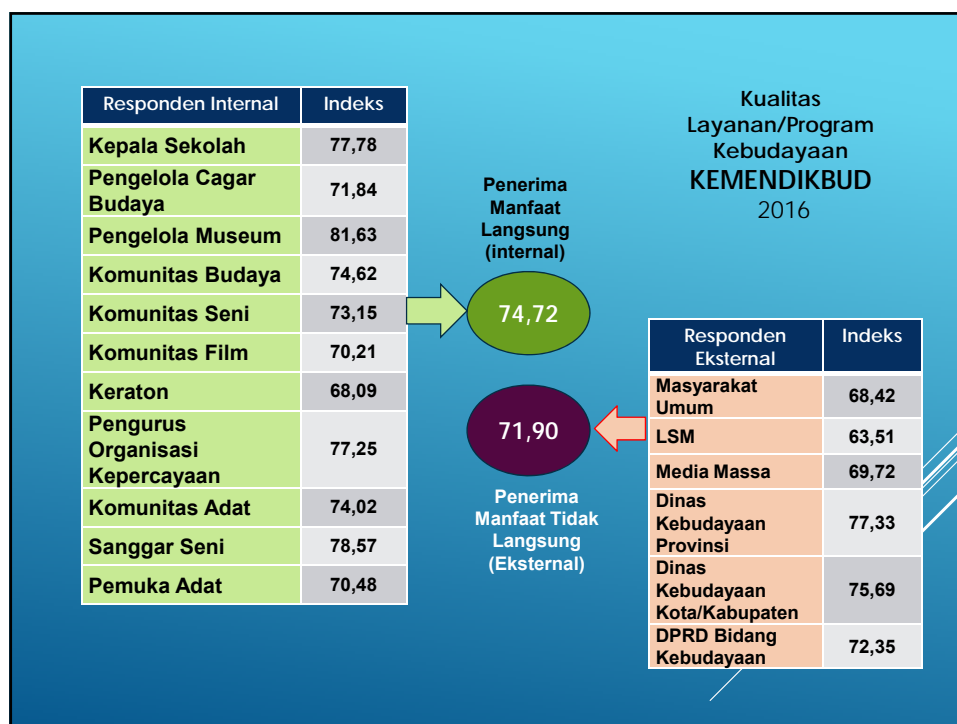
Kualitas Layanan/Program Kebudayaan KEMENDIKBUD Tahun 2016



INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

(PAN RB NO.14/2014) BERDASARKAN PROVINSI

No.	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No.	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	70,07	66,83	18	Nusa Tenggara Barat	69,55	-
2	Sumatra Utara	73,43	75,26	19	Nusa Tenggara Timur	62,70	81,99
3	Sumatra Barat	83,95	72,40	20	Kalimantan Barat	68,19	70,42
4	Riau	68,99	78,85	21	Kalimantan Tengah	63,38	-
5	Jambi	68,62	76,15	22	Kalimantan Selatan	64,50	77,77
6	Sumatra Selatan	73,17	69,90	23	Kalimantan Timur	66,67	73,05
7	Bengkulu	64,16	65,20	24	Kalimantan Utara	88,02	60,87
8	Lampung	79,09	75,27	25	Sulawesi Utara	81,94	76,18
9	Bangka Belitung	67,87	66,36	26	Sulawesi Tengah	64,00	66,61
10	Kepulauan Riau	74,97	67,89	27	Sulawesi Selatan	72,04	73,48
11	DKI Jakarta	84,22	67,93	28	Sulawesi Tenggara	83,33	63,82
12	Jawa Barat	77,24	82,05	29	Gorontalo	69,62	73,29
13	Jawa Tengah	75,84	82,55	30	Sulawesi Barat	68,38	69,30
14	Yogyakarta	69,43	66,77	31	Maluku	83,77	65,64
15	Jawa Timur	66,93	74,58	32	Maluku Utara	69,41	71,07
16	Banten	70,37	66,77	33	Papua	81,13	73,87
17	Bali	73,80	75,28	34	Papua Barat	79,55	80,15
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Kemen PAN RB 2014						75,20	72,30



**Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud 2016
Berdasarkan Parameter Pelayanan Permen PAN RB No.16/2014**

No.	Parameter Pelayanan (Permen PAN RB No.16/2014)	Penerima Manfaat Langsung (Internal)	Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	Nilai Kualitas *)
1	Persyaratan Pelayanan	73,94	72,05	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	73,37	71,57	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	73,89	71,47	Sangat Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	74,87	71,90	Sangat Baik
5	Kompetensi Pelaksana	73,34	71,75	Sangat Baik
6	Perilaku Pelaksana	74,73	72,83	Sangat Baik
7	Maklumat Pelayanan	75,13	72,92	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73,07	70,52	Sangat Baik
	Kualitas Layanan Kemendikbud 2016	75,19	73,38	Sangat Baik

**Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (PAN RB No.14/2014)
Berdasarkan Provinsi**

No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal	No	Nama Provinsi	Indeks Internal	Indeks Eksternal
1	Aceh	74,47	69,75	18	Nusa Tenggara Barat	73,32	77,77
2	Sumatera Utara	73,92	78,48	19	Nusa Tenggara Timur	69,68	76,51
3	Sumatera Barat	80,06	72,18	20	Kalimantan Barat	73,44	74,28
4	Riau	72,26	77,16	21	Kalimantan Tengah	69,35	81,15
5	Jambi	71,85	74,64	22	Kalimantan Selatan	71,84	75,12
6	Sumatera Selatan	73,38	72,82	23	Kalimantan Timur	70,97	71,43
7	Bengkulu	66,60	74,06	24	Kalimantan Utara	80,18	66,92
8	Lampung	75,86	73,77	25	Sulawesi Utara	81,46	78,04
9	Bangka Belitung	69,50	71,71	26	Sulawesi Tengah	66,54	69,34
10	Kepulauan Riau	73,83	74,75	27	Sulawesi Selatan	74,30	72,59
11	DKI Jakarta	79,92	69,43	28	Sulawesi Tenggara	75,43	68,43
12	Jawa Barat	76,35	80,46	29	Gorontalo	76,18	73,50
13	Jawa Tengah	77,80	79,52	30	Sulawesi Barat	70,69	70,92
14	Yogyakarta	74,36	70,06	31	Maluku	75,93	73,83
15	Jawa Timur	71,50	75,79	32	Maluku Utara	73,29	75,09
16	Banten	72,57	70,86	33	Papua	77,23	71,94
17	Bali	72,99	73,16	34	Papua Barat	74,50	75,60
Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (Kemen PAN RB No. 14/2014)						75,19	73,38

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Layanan/Program Kemendikbud Tahun 2015 dan Tahun 2016				No.	Layanan/Program Kemendikbud	2016	2015
Indeks Kepuasan Penerima Manfaat Kemendikbud				A. INDEKS KEPUASAN INTERNAL (Penerima Manfaat Langsung)			
				1	Unit Layanan Terpadu	80,86	83,6
				2	Kurikulum	72,69	75,8
				3	Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)	73,61	75,5
				4	Sertifikasi Guru	78,13	76,1
				5	Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru	75,26	
				6	Tunjangan Profesi Guru	72,92	75,8
				7	Program Indonesia Pintar (PIP)	80,09	75,1
				8	Ujian Nasional (UN)	72,66	77,3
				9	Block Grant Saprasi Pendidikan	72,50	76,1
					Kualitas Layanan Kemendikbud (internal)	77,52	76,1
				A. INDEKS KEPUASAN EKSTERNAL (Penerima Manfaat Tidak Langsung)			
No.	Tahun	Pemanfaat Langsung (Internal)	Pemanfaat Tidak Langsung (Eksternal)	2	Kurikulum	71,53	74,5
1	2016	77,5	76,1	3	Peningkatan Kapasitas Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (PTK)	73,81	75,5
2	2015	76,1	75,1	4	Sertifikasi Guru	80,21	75,6
3	2014	74,1	75,7	6	Tunjangan Profesi Guru	72,92	75,8
4	2013	73,5	70,6	7	Program Indonesia Pintar (PIP)	72,62	74,8
5	2012	73,0	66,1	8	Ujian Nasional (UN)	81,25	75,1
6	2011	68,4	59,9	10	Block Grant Saprasi Pendidikan	71,43	74,9
					Kualitas Layanan Kemendikbud (Eksternal)	76,63	75,1

Perbandingan dari indeks kepuasan Lembaga/Kelembagaan Menurut Permen PAN RB No.14/2014

No	Lembaga/Kelembagaan	Tahun	Indeks Kepuasan	Keterangan
1	Kemendikbud menurut Penerima Manfaat Langsung (Internal)	2016	75,19	Sangat Baik
2	Kemendikbud menurut Penerima Manfaat Tidak Langsung (Eksternal)	2016	73,38	Sangat Baik
3	Kementerian Pertanian *)	2014	76,41	Sangat Baik
4	Kementerian Kelautan dan Perikanan *)	2014	69,87	Baik, perlu sedikit perbaikan
5	Kementerian Perindustrian *)	2015	3,21	Baik
5	Kementerian Keuangan *)	2015	4,08	Sangat Baik

*) Belum ada Data Tahun 2016

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI BIDANG PENDIDIKAN

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN (SSS)
KEMENDIKBUD Tahun 2016

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN *STAKE HOLDER* BIDANG PENDIDIKAN

1. UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

- Kinerja ULT berdasarkan tingkat pencapaian harapan menurut responden Internal mencapai 93,80% dan menurut responden eksternal 94,81%. Berada pada Kuadran-2 (Pertahankan prestasi).
- Responden merasa sangat puas dan menempatkan ULT sebagai Garda Terdepan dalam memberikan pelayanan Kemendikbud.
- ULT menjadi satu-satunya Unit Layanan di Kemendikbud yang menerima pengaduan dan memberi penanganan terhadap pengaduan stakeholder.

Tantangan:

- ULT harus menjadi pusat pelayanan terpadu Kemendikbud yang cepat, tanggap dan menyelesaikan masalah dengan tepat dan akurat.

Rekomendasi:

- Waktu pelayanan perlu disesuaikan dengan jam kerja area yang dilayani (Waktu Indonesia Timur, Waktu Indonesia Tengah dan Waktu Indonesia Barat)
- Pelayanan Langsung, perlu petugas dan sarana prasarana ruang pelayanan yang memadai dengan jumlah pelanggan (Seperti ruang tunggu, jumlah petugas)
- Prasarana pelayanan Tidak Langsung perlu ditambah seperti saluran telepon

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

2. KURIKULUM

- Tingkat pencapaian harapan parameter kurikulum responden Internal 98,25% dan responden eksternal 97,66%. Kurikulum ada di Kuadran-1 (Prioritas Utama).
- Kurikulum menjadi prioritas utama untuk terus ditingkatkan kualitasnya dan menjadikan Kurikulum Tahun 2013 sebagai kurikulum pendidikan
- Peluang: Kurikulum 2013 mampu mengembangkan kemampuan siswa dalam menghadapi perkembangan jaman.

Tantangan:

- Pengadaan dan penyebaran buku kurikulum 2013 perlu sampai ke seluruh sekolah tepat pada waktunya.
- Proses pembelajaran siswa perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya.

Rekomendasi:

- Pelatihan Kurikulum tahun 2013 perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan guru dalam mengajar.
- Distribusi Pengadaan Buku Kurikulum 2013 terkait kemudahan memperoleh buku dan penyediaan buku-buku

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

**3. Peningkatan Kapasitas Pendidikan
dan Tenaga Kependidikan (PTK)**

- Kinerja parameter PTK berdasarkan tingkat pencapaian harapan (responden Internal) mencapai 99,11% dan responden eksternal ada pada indeks 99,84%. PTK ada di Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi) menurut responden internal, tetapi responden eksternal menempatkannya pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pendidik dan tenaga kependidikan agar lebih berkualitas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya perlu terus dilakukan.

Tantangan :

- PTK berupa sarana peningkatan mutu guru masih perlu ditingkatkan dengan mengikutkan guru pada kegiatan workshop atau kegiatan yang relevan.
- Jenis dan frekuensi pelatihan PTK masih perlu bervariasi

Rekomendasi :

- Meningkatkan partisipasi tenaga kependidikan pada kegiatan workshop dan kegiatan lain yang meningkatkan kapasitas PTK.

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

4. Sertifikasi Guru

- Tingkat pencapaian harapan para penerima langsung manfaat Sertifikasi Guru mencapai 99,89% dan pemanfaat tidak langsung pada indeks 99,99%. Program Sertifikasi Guru berada pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi).
- Program sertifikasi guru konsisten bertujuan untuk menentukan kelayakan guru, meningkatkan proses dan mutu hasil pendidikan dan meningkatkan profesionalisme guru. Proses sertifikasi guru dengan prinsip objektif, transparan dan akuntabel

Tantangan:

- Proses pemberian sertifikat harus memberikan kesempatan yang sama bagi Guru PNS dan Guru Honorer.
- Penambahan kuota peserta dengan mengoptimalkan sumberdaya lokal.

Rekomendasi:

- Prioritisasi poses sertifikasi guru untuk penugasan di kawasan 3T (Tertinggal, Terluar dan Terdepan)
- Program ini harus dapat memberikan kesempatan kepada PNS dan Honorer untuk mendapatkan hak yang sama dalam proses sertifikasi

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

5. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru

- Tingkat pencapaian harapan responden pada program Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru (PKKG) mencapai 99,11% (responden internal) dan 99,84% (responden eksternal. Bagi responden internal PKKG berada pada Kuadran-4 (Prioritas Rendah), tetapi responden eksternal ada pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Program Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru perlu ditingkatkan kinerjanya untuk memastikan jenjang karir dan kepangkatan guru.

Tantangan:

- Prosedur kenaikan pangkat masih dianggap sebagian masyarakat berbelit-belit dan terlalu birokrasi
- Proses pengembangan karir dan kepangkatan guru untuk kawasan 3T

Rekomendasi:

- Proses pengembangan karir dan kepangkatan guru perlu lebih memperhatikan kemudahan akses para pihak dalam memonitoring pencapaian usulannya.
- Prioritisasi perumusan butir kegiatan untuk kawasan 3T sebagai penilaian pengembangan karir dan kepangkatan guru.

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

6. Tunjangan Profesi Guru (TPG)

- Ada dua jenis TPG yaitu TPG non pegawai negeri sipil (PNS) dan TPG PNS. Mulai tahun anggaran 2012, penyaluran tunjangan profesi bagi guru non PNS dan guru binaan provinsi dibayarkan melalui dana dekonsentrasi
- Tingkat pencapaian harapan TPG menurut responden Internal mencapai 97,73% dan menurut responden eksternal sebesar 98,02%. Berdasarkan analisis kuadran menurut responden internal TPG ada pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi), dan responden eksternal TPG ada pada Kuadran-3 (Kinerja Berlebihan).
- Program TPG tetap perlu dipertahankan kinerjanya.

Tantangan:

- Proses pencairan masih dianggap sering terlambat.
- Sesuai aturan proses pencairan yang sudah berlaku tetap diteruskan

Rekomendasi:

- Meningkatkan kemampuan para pihak dalam memproses pencairan TPG agar lebih tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

7. Program Indonesia Pintar (PIP)

- Kinerja PIP terkait tingkat pencapaian harapan menurut para pemandaat langsung (Internal) sudah mencapai 98,45% dan menurut pemanfaat tidak langsung (eksternal) sebesar 98,91%. Dari analisis kuadran kedua responden menempatkan PIP pada Kuadran-4 (Prioritas rendah).
- Program Indonesia Pintar (PIP) perlu terus ditingkatkan kinerja agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan.

Tantangan PIP :

- Target Program PIP masih banyak yang belum tepat sasaran.
- Prosedur pengajuan PIP masih sulit dipahami.
- Dana PIP sering terjadi keterlambatan, melibatkan sekolah dalam proses distribusi. Serta adanya Kartu PIP yang tidak sampai ke alamat penerima, tapi terkumpul di kantor desa

Rekomendasi:

- PIP perlu akurasi data yang dapat dipertanggungjawabkan agar tepat sasaran;
- Perlu koordinasi lebih intensif dengan para pihak yang terkait pencairan dana PIP. Seperti pihak Bank diimbau lebih aktif mendatangi penerima PIP;
- Pihak ketiga yang mengirim kartu PIP harus mengirimkan langsung ke penerima kartu;
- Memperluas penerima PIP tidak hanya kategori miskin tapi juga ke kelompok kurang beruntung lainnya seperti anak yatim piatu, anak gelandangan dan terlantar dan sebagainya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN

8. Ujian Nasional (UN)

- Pemerintah sudah menetapkan Ujian Nasional tahun 2017 tetap dilaksanakan
- Ujian Sekolah ditingkatkan mutunya menjadi USBN 2017 (Ujian Sekolah Berstandar Nasional) untuk beberapa mata pelajaran
- Memperluas pelaksanaan berbasis komputer, baik UN maupun USBN
- Kinerja parameter UN terkait tingkat pencapaian harapan responden Internal mencapai 97,87% dan responden eksternal 98,91%. Pada analisis kuadran responden internal dan eksternal menempatkan Ujian Nasional pada Kuadran-2 (Pertahankan Prestasi).

Tantangan:

- Program UN perlu terus dipertahankan prestasinya.
- Masalah pelaksanaan ujian seringkali terhambat karena kurangnya sarana prasarana pendukung mengikuti UN secara tepat.

Rekomendasi:

- Pemberian fasilitasi sarana dan prasarana ke sekolah-sekolah terutama di kawasan 3T (Tertinggal, Terluar dan Terdepan) agar dapat mengikuti Ujian Nasional berbasis Komputer.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN

9. Pendidikan Keluarga

- Kerjasama dan keselarasan antara pendidikan yang dilakukan di satuan pendidikan dan di lingkungan keluarga merupakan kunci keberhasilan pendidikan.
- Program pendidikan keluarga (Kemitraan antara keluarga dan sekolah) berdasarkan tingkat pencapaian harapan menurut pemanfaat langsung (Internal) sebesar 98,70% dan responden eksternal 99,11%. Pada analisis kuadran kedua responden menempatkan program pendidikan keluarga pada Kuadran-4 (Prioritas rendah).

Tantangan:

- Pola pendidikan keluarga menjadi perilaku masyarakat dalam melaksanakan proses pendidikan dalam keluarga dan masyarakat.

Rekomendasi:

- Perlu perumusan program pendidikan keluarga berbasis kearifan lokal sebagai program yang lebih mudah dimengerti dan diikuti oleh masyarakat Indonesia.
- Model pendidikan keluarga yang menjadi acuan masyarakat dalam menerapkan program pendidikan keluarga

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN

10. *Blok Grant* Sarana Prasarana Pendidikan

- *Block Grant* sarana dan prasarana pendidikan adalah bantuan pemerintah berupa dana/anggaran untuk pembangunan atau rehab gedung sekolah dan fasilitas penunjang (perpustakaan, laboratorium, dsb)
- Menurut Responden internal tingkat pencapaian harapan *Blok Grant* sarana prasarana pendidikan mencapai 98,46% dan responden eksternal mencapai 80,24%. Berdasarkan analisa kuadran, *Block Grant* sarana prasarana pendidikan berada pada kuadran Keempat (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Dalam pemilihan penerima dana *block grand* masih ada anggapan dari Sekolah swasta bahwa *block grant* diprioritaskan untuk sekolah negeri.

Rekomendasi:

- Pemilihan penerima dana BG mengacu pada Dapodik yang memuat kondisi lapangan sekolah swasta dan negeri
- Pemberian prioritas yang sama antara sekolah negeri dan swasta

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN

11. Pendidikan Kecakapan Kerja Unggulan (PKKU)

- Kompetensi peserta didik PKKU mampu bekerja di dalam atau di luar negeri sesuai dengan kebutuhan bidang pekerjaan.
- Tingkat pencapaian harapan program PKKU menurut responden internal mencapai 99,75% dan responden eksternal sebesar 89,40%. Pada analisa kuadran berada pada kuadran ke-4 (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Program PKKU perlu menjangkau sasaran semua lapisan masyarakat di berbagai daerah di Indonesia.
- Membangkitkan minat pengusaha nasional dan internasional agar tertarik untuk mengikuti program pendidikan kecakapan kerja unggulan.

Rekomendasi:

- Perlu dilakukan perumusan program kegiatan yang mempertimbangkan pada daya saing global (internasional) sehingga dapat menyiapkan SDM yang berpotensi.
- Menjalin kerjasama dengan para pengusaha nasional atau internasional sukses untuk mewujudkan pendidikan kecakapan kerja unggulan

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

12. Pendidikan Kecakapan Kerja

- Memberikan bekal keterampilan kerja bagi para penganggur karena tidak memiliki keterampilan yang sesuai kebutuhan dan peluang kerja yang ada.
- Tingkat pencapaian harapan Pendidikan Kecakapan Kerja menurut responden internal 98,60%. Dan responden eksternal 90,42%. Pada analisa kuadran berada pada kuadran Ke-4 (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Program memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh pekerjaan
- Perlu ketepatan program kecakapan kerja yang sesuai antara kebutuhan pasar kerja dengan kecakapan kerja yang dihasilkan.

Rekomendasi:

- Terus mendorong lembaga pendidikan non-formal untuk memberikan keterampilan kerja masyarakat.
- Mengembangkan jejaring kerjasama dengan para pihak yang memerlukan tenaga kerja terdidik berkecakapan kerja.
- Memperluas jangkauan pendidikan kecakapan kerja bagi remaja putus sekolah ke daerah-daerah tertinggal dan perbatasan.

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
HASIL SURVEI KEPUASAN STAKE HOLDER BIDANG PENDIDIKAN**

13. Program Pendidikan Kewirausahaan (PKW)

- PKW menanamkan pola pikir (*mindset*) dan sikap mental wirausaha serta memberikan bekal pengetahuan kewirausahaan kepada peserta didik.
- Tingkat pencapaian harapan PKW menurut responden internal mencapai 98,14% dan responden eksternal 90,84%. Pada analisa kuadran PKW berada pada kuadran Keempat (Prioritas Rendah).

Tantangan:

- Pendidikan Kewirausahaan menjadi salah satu program yang diunggulkan untuk mengembangkan ekonomi masyarakat.
- Perlu dirumuskan alternatif kewirausahaan yang memperluas bidang kerja peserta didik

Rekomendasi:

- Perlu menjalin program kerjasama pendidikan kewirausahaan dengan berbagai pengusaha sukses sebagai upaya memandirikan peserta didik
- Memberikan tambahan kemampuan berbahasa kepada peserta pendidikan kewirausahaan, untuk memperluas usaha, seperti berbahasa China, Jepang dan sebagainya.

KESIMPULAN dan REKOMENDASI BIDANG KEBUDAYAAN

- HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENDIKBUD TAHUN 2016 DENGAN MENGGUNAKAN 8 (DELAPAN) PARAMETER PERMEN PAN RB NO.16/2014 MENDAPATKAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN DARI PARA **PENERIMA MANFAAT LANGSUNG (INTERNAL) SEBESAR 75,20**. DAN INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN DARI PARA **PENERIMA MANFAAT TIDAK LANGSUNG (EKSTERNAL) SEBESAR 72,30**. HAL TERSEBUT MENUNJUKKAN MASUK DALAM KATEGORI **BB** YANG ARTINYA **SANGAT BAIK** ATAU **SANGAT PUAS**.
- HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2016 DALAM BIDANG KEBUDAYAAN BERDASARKAN PARAMETER LAYANAN MENDAPAT NILAI INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN/PROGRAM KEMENDIKBUD **74,7** MENURUT **PARA PENERIMA MANFAAT LANGSUNG (INTERNAL)** DAN NILAI INDEKS **71,9** DARI **PENERIMA MANFAAT TIDAK LANGSUNG (EKSTERNAL)**. NILAI TERSEBUT MENGANDUNG ARTI SANGAT BAIK DAN PERLU DIPERTAHANKAN PROGRAM – PROGRAM YANG SUDAH DINILAI SANGAT BAIK OLEH PARA PEMANGKU
- DENGAN DEMIKIAN, TINGKAT PENCAPAIAN HARAPAN TERHADAP LAYANAN BIDANG KEBUDAYAAN MENURUT RESPONDEN BIDANG KEBUDAYAAN SECARA UMUM MENUNJUKKAN TINGKAT KEPUASAN SEMUA PARAMETER **SANGAT DEKAT DENGAN PENCAPAIAN HARAPAN**.

PARAMETER:

REVITALISASI CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN

Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam hal perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan cagar budaya serta peningkatan kualitas museum agar mampu melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya.

TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana pemanfaatan cagar budaya dan permuseuman untuk meningkatkan jumlah pengunjung setelah dilakukan revitalisasi? Bagaimana mekanisme revitalisasi cagar budaya dan permuseuman agar dapat diinformasikan, dipahami, serta dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan? Bagaimana meningkatkan kualitas SDM untuk menunjang revitalisasi cagar budaya dan permuseuman? Bagaimana revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat dikolaborasikan dengan pemangku kepentingan lainnya (misal Pemda, masyarakat, swasta, industri, dll.)? 	<ul style="list-style-type: none"> Pemanfaatan cagar budaya dan permuseuman dapat menyasar ke siswa di Indonesia yang jumlahnya mencapai 44,305,068 siswa (PDSPK, 2016). Mekanisme revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat memanfaatkan dunia maya. Peningkatan kualitas SDM untuk menunjang revitalisasi cagar budaya dan permuseuman dapat berkolaborasi dengan berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta. Adanya kerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya, khususnya dalam hal revitalisasi cagar budaya dan permuseuman.

<p>PARAMETER:</p> <p>REVITALISASI CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN</p>
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam hal perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan cagar budaya serta peningkatan kualitas museum agar mampu melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya.</p>
<p>REKOMENDASI:</p> <p>UNTUK DIREKTORAT PELESTARIAN CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perlu meningkatkan kerjasama dengan bidang pendidikan (Dikdasmen) untuk memfasilitasi kegiatan kunjungan peningkatan apresiasi siswa SD, SMP dan SMA ke lokasi-lokasi cagar budaya, museum dan wisata budaya lainnya untuk meningkatkan pemahaman dan kecintaan siswa terhadap kebudayaan Indonesia. • Pihak kementerian harus lebih giat lagi untuk mengajak semua pihak yang dapat berhubungan dengan revitalisasi cagar budaya dan museum.

<p>PARAMETER:</p> <p>PEMELIHARAAN CAGAR BUDAYA</p>	
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam hal perlindungan dan pelestarian cagar budaya serta agar tetap mempertahankan nilai budaya dari cagar budaya tersebut.</p>	
<p>TANTANGAN</p>	<p>POTENSI</p>
<ul style="list-style-type: none">• Bagaimana mekanisme pemeliharaan dan pengembangan cagar budaya agar dapat diinformasikan, dipahami, serta dilaksanakan secara optimal?• Bagaimana mendorong pemerintah daerah dan masyarakat supaya lebih berkontribusi dalam pemeliharaan cagar budaya?	<ul style="list-style-type: none">• Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran UPT di daerah sebagai ujung tombak pelaksana mekanisme pemeliharaan dan pengembangan cagar budaya.
<p>REKOMENDASI:</p> <p>KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT PELESTARIAN CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN</p> <ul style="list-style-type: none">• Perlu adanya peningkatan perhatian serius Pemda tentang pengelolaan cagar budaya.• Perlu peningkatan akses ke lokasi cagar budaya dan sosialisasi melalui media cetak, radio, televisi maupun internet.• Pihak kementerian harus lebih aktif mensosialisasikan tentang cagar budaya yang ada di daerah melalui perwakilan yang ada di daerah• Pelibatan komunitas budaya, masyarakat adat melalui mekanisme yang telah diatur pemerintah pusat dan daerah.	

PARAMETER: REGISTRASI CAGAR BUDAYA	
Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam hal pendaftaran dan pendataan cagar budaya agar untuk selanjutnya dapat dilakukan langkah perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan.	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana mempercepat proses registrasi cagar budaya yang selama ini dilaksanakan? • Bagaimana meningkatkan penetapan terhadap cagar budaya yang sudah di registrasi? • Bagaimana proses selanjutnya untuk cagar budaya yang sudah ditetapkan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah dapat memanfaatkan potensi media cetak, media elektronik, internet dalam menghimbau kepada masyarakat untuk ikut serta dalam meregistrasikan cagar budaya yang ada di sekitarnya. • Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB). • Pemerintah Pusat dapat melibatkan pemangku kepentingan lainnya dalam proses pendaftaran Cagar Budaya di daerah.

PARAMETER: REGISTRASI CAGAR BUDAYA	
Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam hal pendaftaran dan pendataan cagar budaya agar untuk selanjutnya dapat dilakukan langkah perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan.	
TANTANGAN	POTENSI
REKOMENDASI: KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT PELESTARIAN CAGAR BUDAYA DAN PERMUSEUMAN	
<ul style="list-style-type: none"> • Perlu sosialisasi tentang pentingnya registrasi cagar budaya untuk melindungi kekayaan cagar budaya Indonesia. • Perlu pembahasan yang holistik dalam proses pelestarian cagar budaya yang melibatkan berbagai pihak, agar kebijakan mengenai cagar budaya setelah ditetapkan dalam berjalan dengan optimal. 	

PARAMETER: REVITALISASI TAMAN BUDAYA	
Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam rangka peningkatan kualitas taman budaya agar mampu melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya.	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana pemanfaatan taman budaya untuk meningkatkan aktivitas budaya di daerah setelah dilakukan revitalisasi? • Bagaimana mendorong Pemerintah daerah dan masyarakat untuk lebih aktif mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan seni dan budaya? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan taman budaya dapat melibatkan pemangku kepentingan di daerah yang selama ini aktif melakukan aktivitas budaya. • Pemerintah daerah dapat mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan seni dan budaya (pertunjukan, kompetisi, dsb.) di taman budaya.
REKOMENDASI: KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT KESENIAN <ul style="list-style-type: none"> • Perlu diupayakan agar di setiap daerah (minimal di level provinsi) ada Taman Budaya • Bantuan diharapkan berkesinambungan dan lebih baik bantuan tersebut tidak selalu berbentuk dana / uang. Bantuan berupa fasilitas yang dibutuhkan sesuai dapodik • Sebaiknya semua elemen (termasuk masyarakat dan sekolah) dilibatkan dalam pemanfaatan taman budaya yang ada di masing-masing daerah. 	

PARAMETER FASILITASI KEGIATAN BUDAYA	
Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam rangka pendukung kegiatan budaya yang dilakukan masyarakat baik di dalam maupun luar negeri	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari kegiatan budaya yang difasilitasi agar tepat sasaran dan dapat memberikan manfaat? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari kegiatan budaya yang difasilitasi.
REKOMENDASI: UNTUK DIREKTORAT YANG MENGADAKAN FASILITASI KEGIATAN BUDAYA <ul style="list-style-type: none"> • Perlunya meningkatkan koordinasi dan penguatan peran Dinas Kebudayaan daerah untuk lebih efektif dan efisiensi layanan. • Untuk fasilitasi kesenian di sekolah, selain bantuan alat sebaiknya perlu dilanjutkan dengan pelatihan SDM yang akan menggunakan alat tersebut. • Sebaiknya lebih mempertimbangkan fasilitasi kegiatan budaya yang berhubungan dengan pendidikan sekolah dasar, misalnya diadakan pelatihan untuk guru kesenian. • Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan budaya sebaiknya terkoordinasi dengan baik antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah 	

<p>PARAMETER:</p> <p>BANTUAN SOSIAL (BANSOS) KOMUNITAS BUDAYA</p>	
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam rangka pendukung dan pelestarian keberadaan komunitas budaya di seluruh Indonesia</p>	
<p>TANTANGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana mekanisme bansos komunitas budaya dapat diinformasikan, dipahami, serta dilaksanakan secara optimal? • Bagaimana mekanisme pengawasan dan tindak lanjut dari bantuan sosial komunitas budaya agar tepat sasaran dan dapat memberikan manfaat? 	<p>POTENSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme revitalisasi bansos komunitas budaya dapat dilakukan secara lebih terbuka (dipublikasikan ke media sosial).
<p>REKOMENDASI:</p> <p>KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT KESENIAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perlunya sosialisasi persyaratan memperoleh bantuan. • Seleksi penerima bantuan/manfaat melalui mekanisme yang lebih terbuka • Anggaran bansos untuk kegiatan pendidikan kebudayaan ditambah • Lakukan sosialisasi lebih merata • Pendampingan di lapangan harus dilakukan • Berorientasi pada kualitas hasil pengembangan komunitas 	

<p>PARAMETER:</p> <p>REVITALISASI DESA ADAT</p>	
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas layanan teknis dalam rangka meningkatkan kualitas keberadaan desa adat dalam menggiatkan aktivitas budaya</p>	
<p>TANTANGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana menyusun sinergi kebijakan dan pelaksanaan Revitalisasi Desa Adat antara pemerintah Pusat dan Daerah? 	<p>POTENSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam menyusun sinergi kebijakan dan pelaksanaan Revitalisasi Desa Adat.
<p>REKOMENDASI:</p> <p>KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT PEMBINAAN KEPERCAYAAN TUHAN YME DAN TRADISI</p> <p>Perlu memperkuat peran daerah dalam melaksanakan program-program pemerintah bidang kebudayaan, khususnya Revitalisasi Desa Adat.</p>	

<p>PARAMETER:</p> <p>KEMAH BUDAYA (PRAMUKA DAN KEMAH PERBATASAN)</p>	
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas kegiatan untuk menanamkan, meningkatkan, dan melestarikan nilai-nilai sejarah dan budaya dalam masyarakat.</p>	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana meningkatkan peranan Kemah Budaya menjadi sarana pengembangan Jati Diri dan Karakter Bangsa kepada masyarakat yang lebih luas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Kemah Budaya dapat menyasar ke siswa di Indonesia yang jumlahnya mencapai 44,305,068 siswa (PDSPK, 2016) • Pelaksanaan Kemah Budaya dapat melibatkan Gerakan Pramuka (khususnya SKWBB) yang dapat menjangkau hingga sekolah.
<p>REKOMENDASI:</p> <p>KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT SEJARAH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perlu ditinjau kembali konsep dan mekanisme pelaksanaan dari Kemah Budaya, sehingga dapat menjangkau sasaran masyarakat yang lebih luas (terutama siswa dan guru). 	

<p>PARAMETER:</p> <p>WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN</p>	
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas proses pengajuan dan penetapan Warisan Budaya Tak Benda untuk diakui sebagai warisan budaya nasional dan dunia.</p>	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana mekanisme untuk mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Pusat dapat melibatkan Dinas Kebudayaan di daerah dalam menyusun kebijakan mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan. • Mekanisme untuk mempertahankan keaslian Warisan Budaya Tak Benda yang telah mendapatkan pengakuan dunia dan dinominasikan dapat melibatkan tenaga ahli di Indonesia yang kompeten di bidangnya.

<p>PARAMETER:</p> <p>WARISAN BUDAYA BENDA DAN TAKBENDA YANG SUDAH MENDAPATKAN PENGAKUAN DUNIA DAN DINOMINASIKAN</p>
<p>Penguatan dan keberlanjutan kualitas proses pengajuan dan penetapan Warisan Budaya Tak Benda untuk diakui sebagai warisan budaya nasional dan dunia</p>
<p>REKOMENDASI:</p> <p>KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT WARISAN DAN DIPLOMASI BUDAYA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penominasian menuju UNESCO wajib melibatkan Tim Ahli WBTB (tingkat Indonesia) bukan hanya dengan pembentukan tim khusus (yang lain lagi). • Tim pengusul untuk UNESCO harus lebih aktif negosiasi untuk aturan warisan budaya dunia. • Mengefektifkan peran duta (budaya) Indonesia ditingkat dunia.

PARAMETER: PENCATATAN WARISAN BUDAYA TAKBENDA NASIONAL	
Penguatan dan keberlanjutan kualitas kegiatan perekaman data secara tertulis terhadap hasil Pendaftaran Budaya Tak Benda untuk ditetapkan sebagai Warisan Budaya Tak Benda Indonesia	
TANTANGAN	POTENSI
<ul style="list-style-type: none">• Bagaimana mendorong pemerintah daerah supaya lebih berkontribusi dalam Pencatatan Warisan Budaya Tak Benda Nasional?• Dana riset yang diberikan kepada BPNB sangat terbatas sehingga beberapa usulan WBTB kadang terkendala pada bagian kajian ilmiah	<ul style="list-style-type: none">• Pemerintah Pusat dapat mengoptimalkan peran Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB).• Mekanisme pencatatan Warisan Budaya Tak Benda Nasional secara <i>online</i> dapat lebih dioptimalkan.• Peran Tim Ahli WBTB dapat dioptimalkan untuk sosialisasi pada tingkat daerah• Alokasi anggaran yang ada juga memperhitungkan faktor jangkauan lokasi antar lokasi penelitian (contohnya: beda antara BPNB Papua dan BPNB Bandung)
REKOMENDASI: KHUSUSNYA UNTUK DIREKTORAT SEJARAH	
<ul style="list-style-type: none">• Peningkatan sosialisasi kepada daerah (masyarakat dan Pemda).• Perlu kerjasama dengan kementerian terkait untuk menyusun dan mengeluarkan aturan tentang kerjasama BPNB Dan Dinas Provinsi	

