



Kementerian Pendidikan,
Kebudayaan, Riset, dan Teknologi



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

2021



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN *STAKEHOLDERS* *SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUDRISTEK 2021*

A. LATAR BELAKANG

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

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

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

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

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Kemendikbudristek kembali menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/ *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) Tahun 2021.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Responden terdiri dari pemangku kepentingan bidang pendidikan, bidang kebudayaan, pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT), kebahasaan, Dinas Pendidikan, pegawai internal Kemendikbudristek termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kemendikbudristek, serta anggota DPR RI/DPRD Provinsi/DPRD Kota/DPRD Kabupaten. Pemangku kepentingan bidang pendidikan meliputi: 1) peserta didik pada satuan

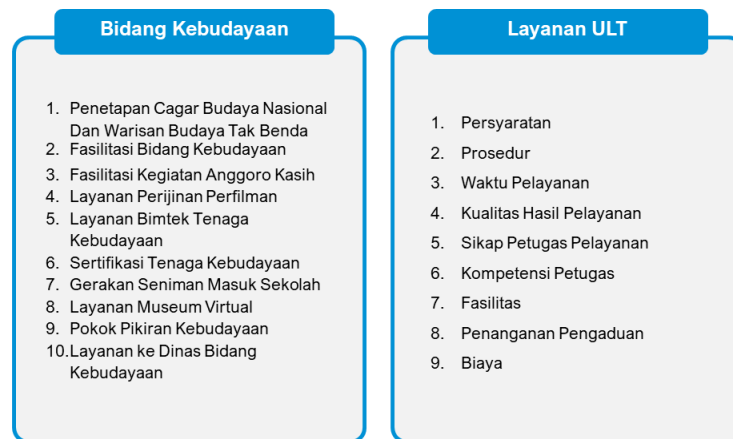
pendidikan formal (PAUD, SD, SMP, SMA, SMK, Pendidikan Tinggi, Pendidikan Tinggi Vokasi), informal, dan non-formal; 2) Orang tua 3) pendidik dan tenaga kependidikan; 4) komite sekolah; dan 5) manajemen/pengelola satuan pendidikan. Sementara pemangku kepentingan bidang kebudayaan meliputi: pengelola situs atau cagar budaya, pengelola museum; pengelola dan pelaku seni di taman budaya, komunitas budaya, komunitas seni, komunitas film, keraton, pengurus organisasi kepercayaan, komunitas adat, sanggar seni-budaya, pemuka adat dan masyarakat umum.

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 12.815 dari target 12.000 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan kombinasi acak sederhana (*simple random sampling*) dan *purposive sampling*. Survei dilakukan di 34 Provinsi, masing-masing provinsi terdiri dari 1 Kota dan 1 Kabupaten.

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung (*face toface interview*) kepada para pemangku kepentingan Kemendikbudristek menggunakan kuesioner berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terstruktur sesuai dengan sasaran survei. Untuk sebagian responden tertentu (berdasarkan data base penerima layanan) wawancara dilakukan melalui telepon (*telesurvey*). Pengambilan data antara tanggal 10 November – 10 Desember 2021.

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

Bidang Pendidikan		
1. Sarana Prasana	17. Peningkatan dan Pengembangan Kapasitas Pendidik	30. Pangkalan Data Dikti
2. Kurikulum	18. Pengembangan Karir dan Kepangkatan Guru	31. Pembukaan Prodi Pada PT Swasta
3. Bantuan Kuota Internet	19. Sertifikasi Tenaga Pendidik	32. Registrasi Pendidik PT/Dosen
4. Asesmen Nasional	20. Aneka Tunjangan Non PNS	33. Penilaian Angka Kredit Pendidik/Jabatan Akademik Dosen
5. Laman Kursus Daring	21. Dapodik	34. KIP Kuliah
6. Laman Cerdas Berkarakter	22. BOS/BOP	35. Kampus Merdeka
7. Laman Guru Belajar dan Berbagi	23. Akreditasi Satuan Pendidikan	36. Anggaran Pendidikan (DAK Pendidikan)
8. Profil Pelajar Pancasila	24. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan	37. Layanan Kompetensi
9. PPDB, SNMPTN dan SBMPTN	25. Afiriasi Pendidikan Menengah	38. Layanan Kepada Dinas Pendidikan
10. Program Indonesia Pintar (PIP)	26. BIPA	39. Layanan Aplikasi Siplah
11. Beasiswa Unggulan	27. UKBI	40. Pembelajaran Interaktif SPADA
12. Beasiswa Afiriasi Pendidikan Tinggi	28. Penyuluhan Bahasa Indonesia	
13. Buku Teks Pelajaran	29. KBBI Daring	
14. Pendidikan Vokasi		
15. Pendidikan Kecakapan Kerja		
16. Pendidikan Kecakapan Wirausaha		

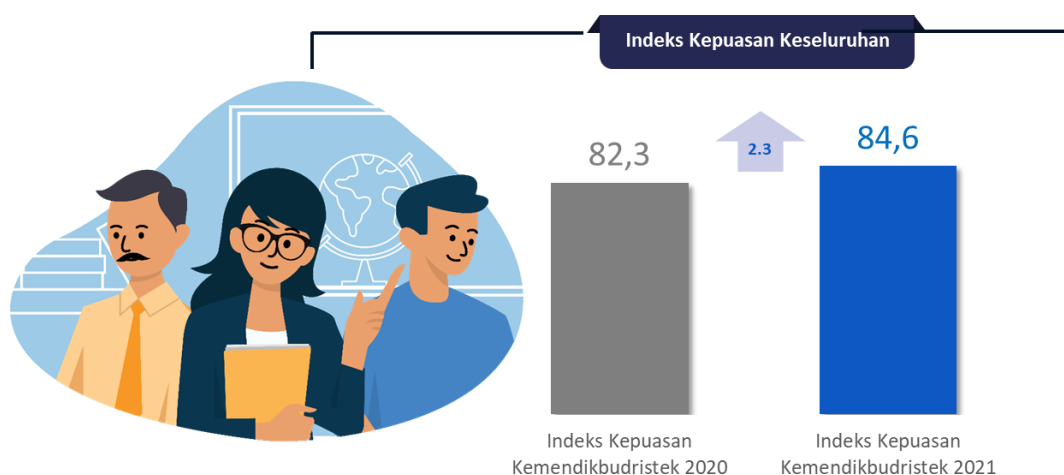


Gambar 1. Parameter Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek

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

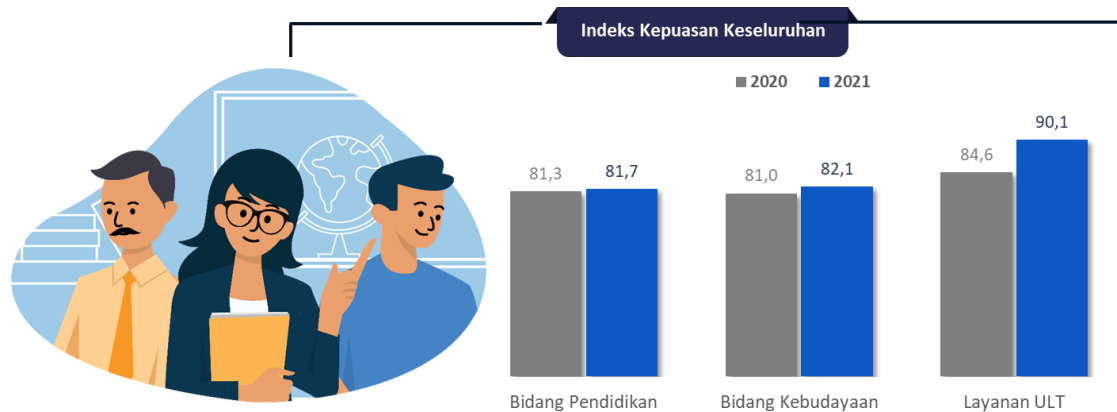
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek tahun 2021 sebesar 84,6. Indeksnya naik 2,3 dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan kriteria indeks kepuasan atas layanan publik Kemen PANRB, nilai indeks tersebut masuk dalam kategori sangat memuaskan.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek

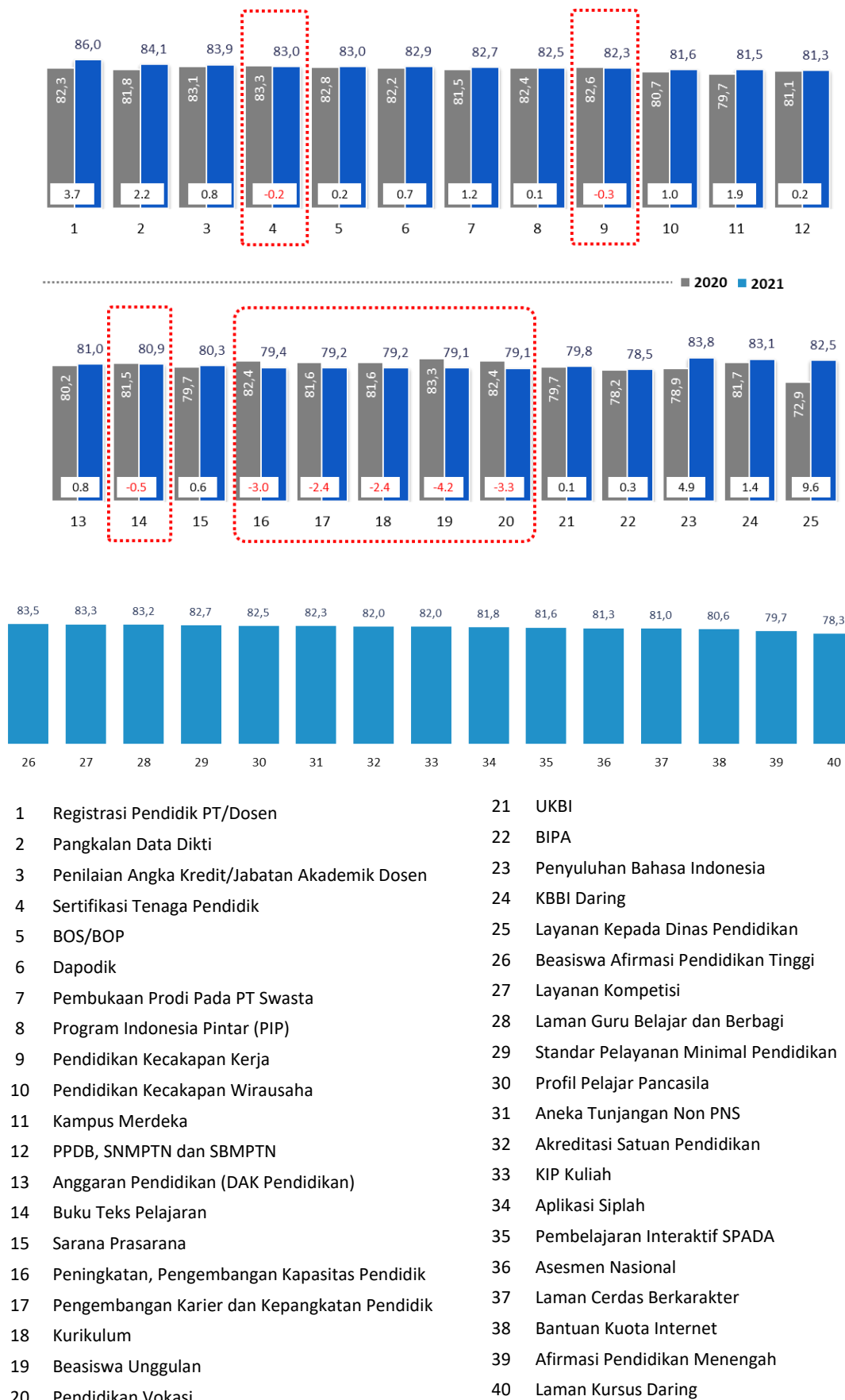
Peningkatan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek terjadi baik di bidang pendidikan, kebudayaan, maupun layanan ULT. Indeks kepuasan bidang pendidikan sebesar 81,7 naik 0,4 dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan bidang kebudayaan sebesar 82,1 naik 1,1 dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan indeks kepuasan layanan ULT sebesar 90,1. Indeks layanan ULT naik paling tinggi sebesar 5,5 dibandingkan tahun sebelumnya.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Setiap Bidang

Peningkatan indeks kepuasan bidang pendidikan terjadi pada semua kategori pemangku kepentingan, kecuali orang tua. Indeks kepuasan peserta didik sebesar 81,9 naik 0,3 dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan pendidik dan tenaga kependidikan sebesar 81,7 naik 0,3 dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan manajemen satuan pendidikan sebesar 83,5 naik 1,4 dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan indeks kepuasan orang tua sebesar 79,8 turun 0,3 dibandingkan tahun sebelumnya.

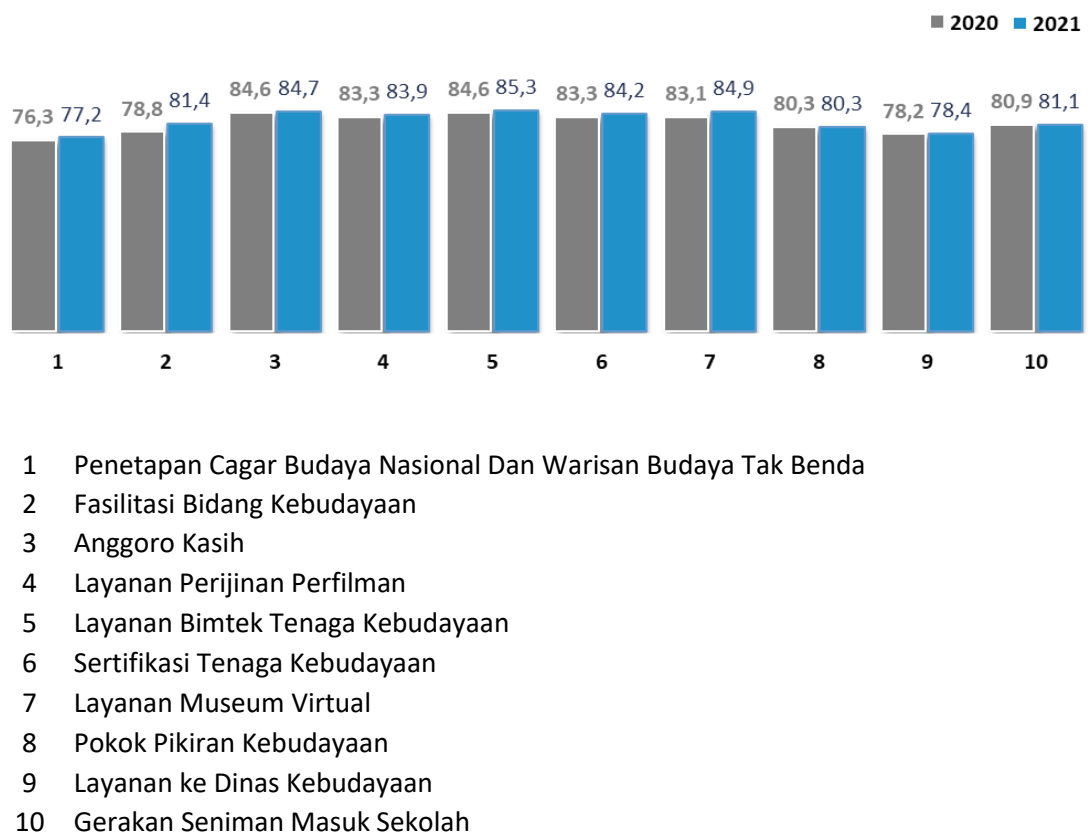
Sebagian besar parameter indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang Pendidikan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Parameter yang baru juga menunjukkan indeks kepuasannya sudah bagus. Terdapat delapan parameter yang indeks kepuasannya mengalami penurunan, yaitu: sertifikasi tenaga pendidik/dosen, pendidikan kecakapan kerja, buku teks pelajaran, peningkatan dan pengembangan kapasitas pendidik/dosen, pengembangan karier dan kepangkatan guru/dosen, kurikulum, beasiswa unggulan, dan pendidikan vokasi. Parameter yang turun tersebut Sebagian besar berasal dari jenjang perguruan tinggi.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan

Peningkatan indeks kepuasan bidang kebudayaan didorong oleh peningkatan dari seluruh parameter indeks kepuasan bidang kebudayaan. Peningkatan paling tinggi ada pada parameter fasilitasi bidang kebudayaan yang naik 2,6 dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasannya menjadi sebesar 81,4.

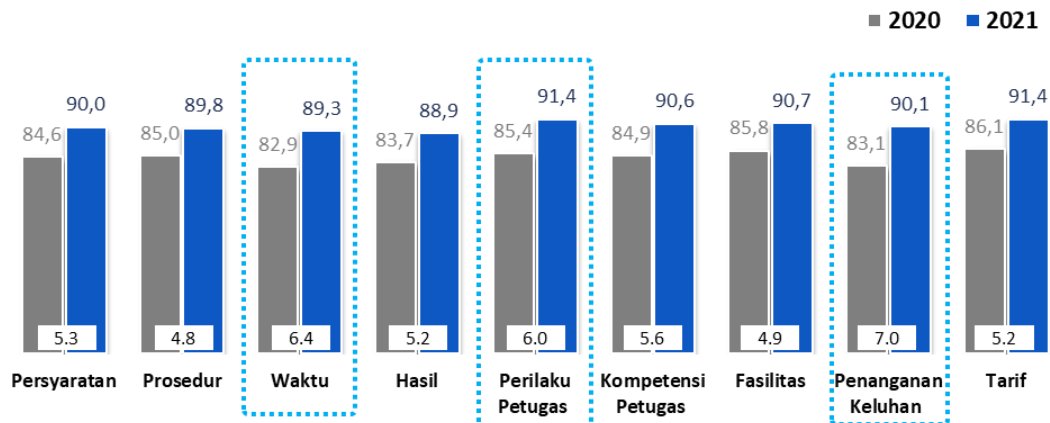
Parameter bidang kebudayaan yang memiliki indeks kepuasan paling rendah ada pada penetapan cagar budaya Nasional dan warisan budaya tak benda. Indeksnya sebesar 77,2. Atribut penilaian yang masih dinilai rendah pada parameter warisan cagar budaya Nasional dan warisan budaya tak benda adalah penanganan pengaduan dan kecepatan jangka waktu penilaian/pengkajian.



Gambar 5. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Kebudayaan

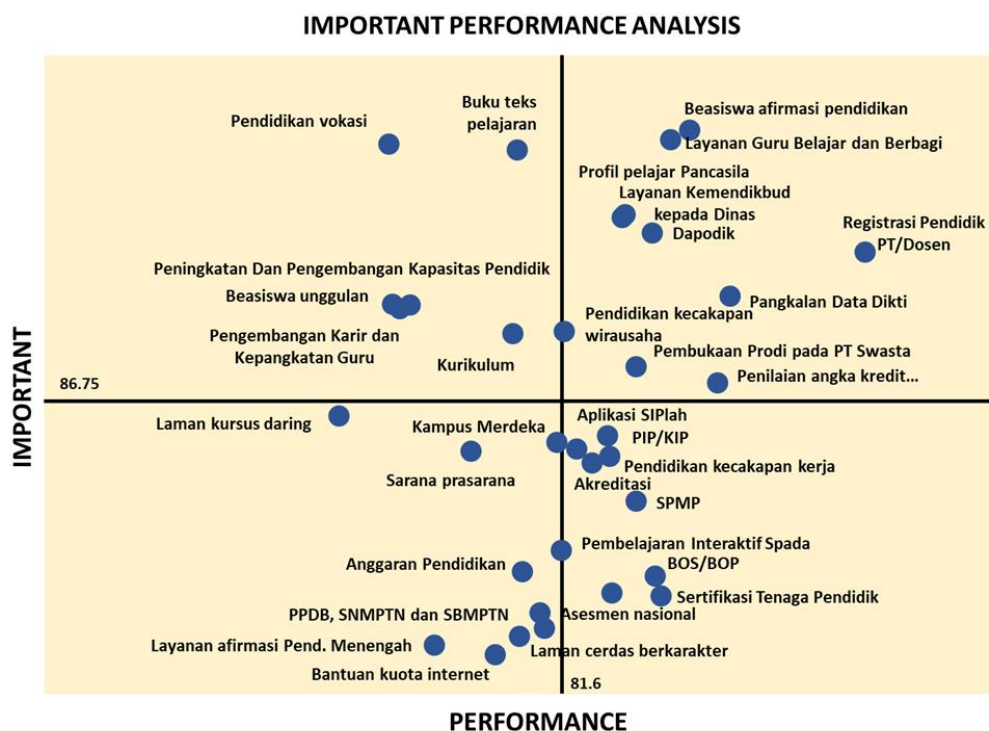
Peningkatan indeks kepuasan layanan ULT juga didorong oleh peningkatan seluruh parameter indeks kepuasan layanan ULT yang mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Peningkatan paling tinggi ada pada parameter waktu, perilaku petugas,

dan penanganan pengaduan. Survei layanan ULT tahun ini hanya kepada layanan ULT Kemendikbudristek yang diselenggarakan secara *online* melalui zoom.



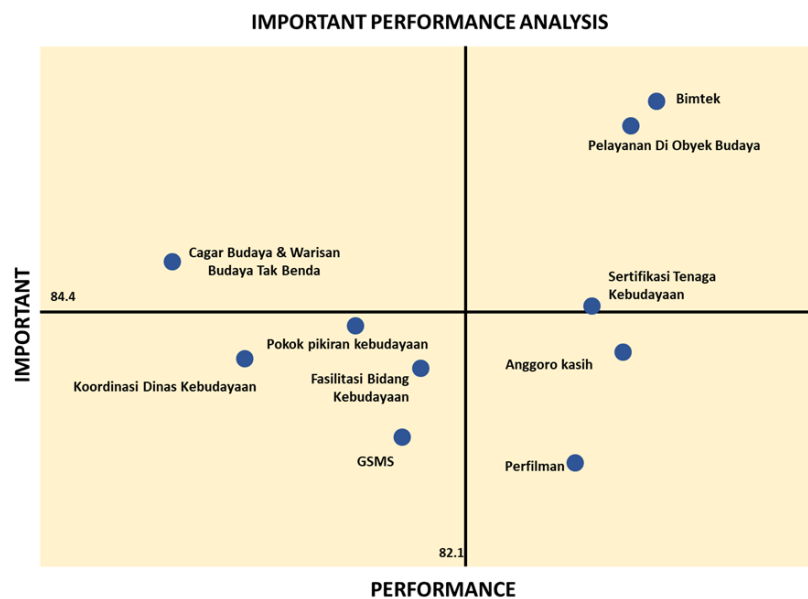
Gambar 6. Indeks Kepuasan Parameter Layanan ULT

Berdasarkan matrik *importance-performance analysis* (IPA), diketahui bahwa parameter bidang pendidikan yang berada pada kuadran kiri-atas merupakan parameter yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, yaitu: buku teks pelajaran, peningkatan dan pengembangan kapasitas pendidik/dosen, pengembangan karier dan kepangkatan guru/dosen, kurikulum, beasiswa unggulan, dan pendidikan vokasi.



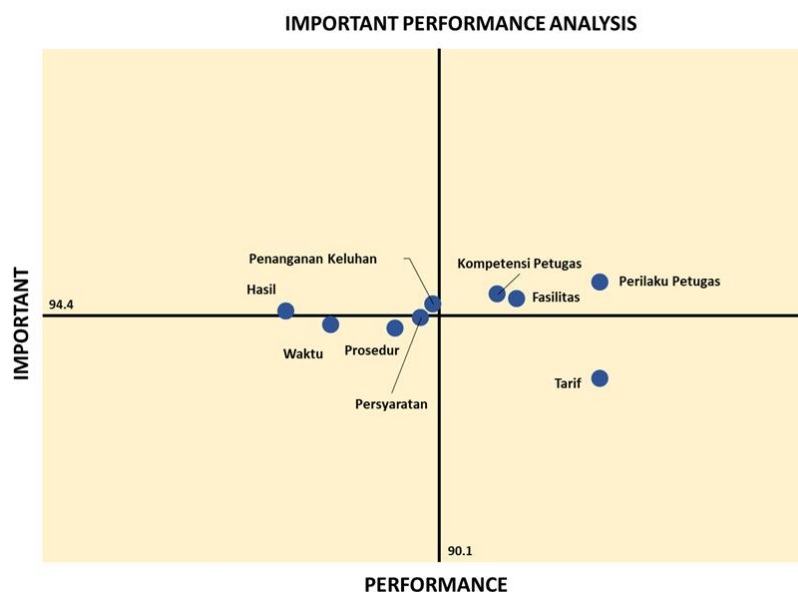
Gambar 7. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) Bidang pendidikan

Untuk bidang kebudayaan, parameter yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah parameter warisan cagar budaya Nasional dan warisan budaya tak benda



Gambar 8. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) Bidang Kebudayaan

Sedangkan untuk layanan ULT, meskipun sudah bagus parameter yang paling rendah indeks kepuasannya bisa menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu hasil layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemangku kepentingan.



Gambar 9. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) Layanan ULT

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek tahun 2021 sebesar 84,6, naik 2,3 dibandingkan tahun 2020. Kenaikan indeks terutama didorong oleh kenaikan indeks pada layanan ULT dari 84,6 menjadi 90,1 (naik 5,5). Hal ini menunjukkan bahwa layanan ULT yang diselenggarakan secara *online* oleh Kemendikbudristek tidak kalah dibandingkan layanan secara *offline* atau tatap muka langsung. Indeks kepuasan bidang pendidikan mengalami kenaikan dari 81,3 menjadi 81,7 (naik 0,4). Indeks kepuasan bidang kebudayaan juga mengalami kenaikan dari 81,0 menjadi 82,1 (naik 1,1).

Peningkatan indeks kepuasan bidang pendidikan didorong oleh peningkatan sebagian besar parameter pembentuk indeks kepuasan bidang pendidikan. Parameter yang baru juga menunjukkan nilai indeks kepuasan yang sudah bagus. Peningkatan indeks kepuasan terjadi pada kelompok pemangku kepentingan peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, dan juga manajemen satuan pendidikan. Sementara indeks kepuasan orang tua mengalami penurunan. Penurunan indeks kepuasan orang tua terlihat pada parameter kurikulum, buku teks pelajaran. Meskipun pemangku kepentingan pendidik dan tenaga kependidikan secara keseluruhan mengalami peningkatan, namun indeks kepuasan pendidik dan tenaga kependidikan pada jenjang pendidikan tinggi mengalami penurunan terlihat dalam parameter peningkatan dan pengembangan kapasitas pendidik/dosen, pengembangan karier dan kepangkatan guru/dosen.

Masing-masing pemangku kepentingan memiliki dinamika kenaikan dan penurunan di setiap parameter dan jenjang pendidikan. Hal tersebut bisa terjadi karena perbedaan ekspektasi/harapan maupun perbedaan pemahaman dalam menyikapi program dan kebijakan Kemendikbudristek. Harapan pemangku kepentingan pada kelompok peserta didik terlihat antara lain pada parameter PPDB terkait kebijakan zonasi dan pembagian kuota untuk jalur prestasi supaya ditingkatkan, sehingga membuka kesempatan lebih luas untuk memilih sekolah yang dinilai lebih bagus. Parameter PPDB ini indeks kepuasannya naik pada peserta didik jenjang SD namun turun pada peserta didik jenjang SMP. Pada kelompok pendidik dan tenaga kependidikan terlihat pada parameter peningkatan kapasitas tenaga pendidik supaya

lebih banyak disosialisasikan dan dijelaskan apa saja persyaratan untuk dapat mengikuti program tersebut. Sedangkan harapan orang tua terlihat pada parameter PIP terkait pemerataan dana untuk peserta didik kurang mampu dan kemudahan pencairan dana PIP.

Meskipun secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek mengalami peningkatan, namun ada beberapa parameter yang bisa ditingkatkan lagi layanannya supaya lebih efektif dan memuaskan para pemangku kepentingan. Di bidang pendidikan pada parameter pendidikan vokasi, buku teks pelajaran, kurikulum, peningkatan dan pengembangan kapasitas pendidik, pengembangan karier dan kepangkatan pendidik, dan beasiswa unggulan. Di bidang kebudayaan pada parameter penetapan cagar budaya dan warisan budaya tak benda. Sedangkan layanan ULT pada parameter hasil.

Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek mengalami trend peningkatan dari tahun ke tahun. Untuk itu, Kemendikbudristek perlu mempertahankan bahkan meningkatkan lagi performa program dan kebijakan Kemendikbudristek yang sudah dinilai bagus dan memuaskan. Program dan kebijakan yang masih memiliki indeks kepuasan di bawah rata-rata menjadi prioritas untuk untuk ditingkatkan. Layanan ULT yang diselenggarakan secara *online* oleh Kemendikbudristek bisa menjadi inovasi layanan Kemendikbudristek untuk terus diselenggarakan pada periode mendatang. Untuk itu perlu mempersiapkan dari berbagai aspek mulai dari infrastruktur dan juga sumber daya manusianya.



SWA – **BusinessDigest**
Managed by SWA

PT SWA Sembada Media Bisnis

Jln. Taman Tanah Abang III No. 23

Jakarta Pusat 10160

Telp. 021 – 345 1250

Faks. 021 – 386 2833