



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN/ STAKEHOLDERS SATISFACTION SURVEY (SSS)

2019





RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN *STAKEHOLDER* *SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUD 2019*

A. LATAR BELAKANG

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

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

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

pengganti Permen PAN RB Nomor 16 tahun 2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat pada tahun 2019 menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/*Stakeholders Satisfaction Survey (SSS)*.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

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

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

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Responden terdiri dari stakeholder bidang pendidikan, stakeholder bidang kebudayaan, pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT), Kebahasaan, Dinas Pendidikan, serta pada pegawai internal Kemendikbud termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kemendikbud. Stakeholder bidang pendidikan meliputi: 1) peserta didik pada satuan pendidikan

formal (PAUD, SD, SMP, SMA), informal, dan non-formal; 2) Orang tua 3) pendidik, pendidik lainnya, dan tenaga kependidikan; 4) Komite Sekolah; dan 5) manajemen/pengelola satuan pendidikan. Sementara stakeholder bidang kebudayaan meliputi: Pengelola Situs atau Cagar Budaya, Pengelola Museum; Pengelola dan pelaku seni di taman budaya, Komunitas Budaya, Komunitas Seni, Komunitas Film, Keraton, Pengurus Organisasi Kepercayaan, Komunitas Adat, Sanggar seni-budaya, Pemuka Adat dan Masyarakat umum.

Jumlah responden dalam survei sebanyak 12.501 dari target 12.000 responden, dengan *sampling error* sebesar +/- 1,03%, pada interval kepercayaan 95,0%. Teknik penarikan sampel menggunakan kombinasi acak sederhana (*simple random sampling*) dan *purposive sampling*. Survei dilakukan di 34 Provinsi, masing-masing provinsi di wakili oleh 1 Kota dan 1 Kabupaten.

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

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

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

Tabel : Interpretasi Diskripsi Indeks Kepuasan

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

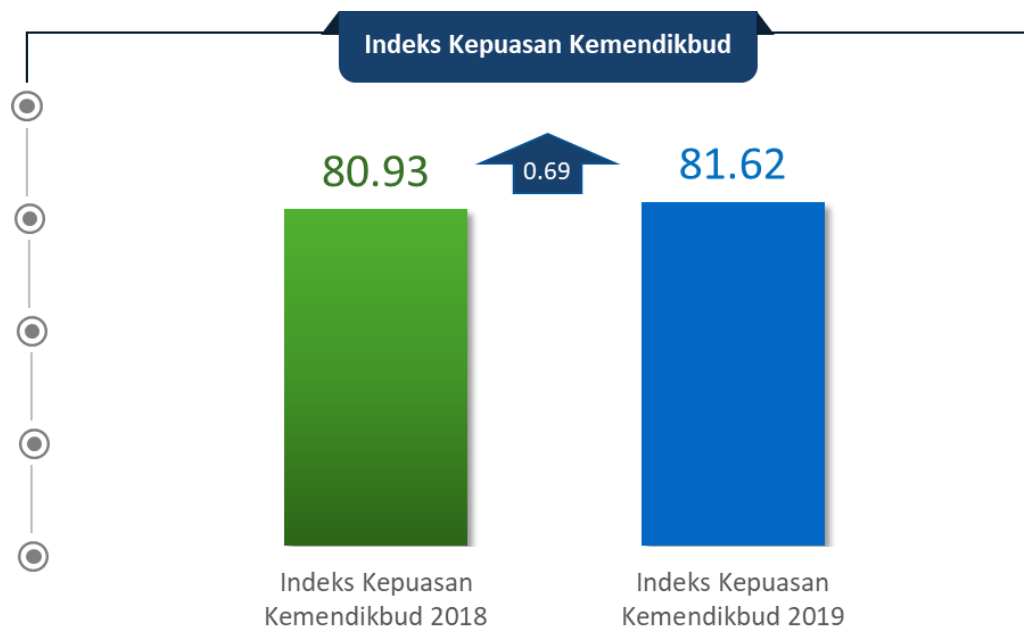
Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan / *Stakeholders Satisfaction Survey* (SSS) Kemendikbud 2019, digambarkan secara ringkas melalui diagram alur sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Kerja

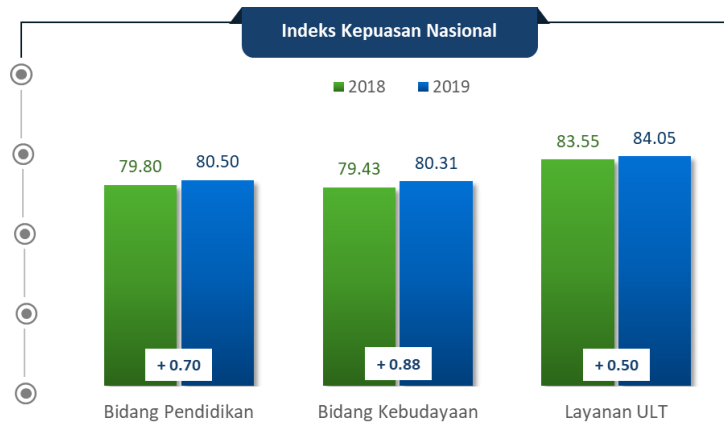
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2019 meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, baik pemangku kepentingan bidang Pendidikan, bidang kebudayaan maupun layanan ULT.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbud

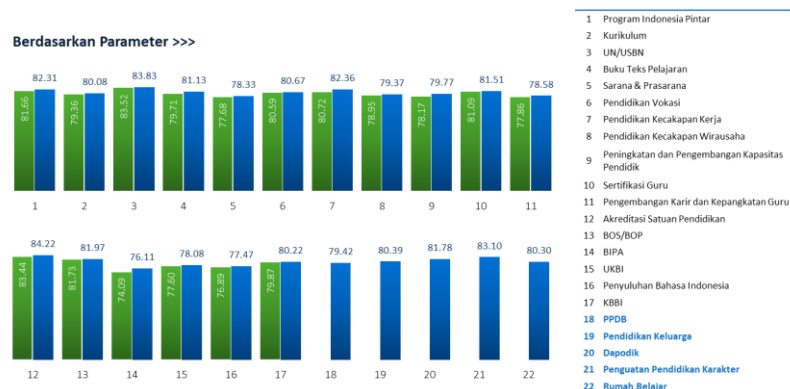
Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang pendidikan sebesar 80.50 atau masuk kategori Sangat Tinggi/Memuaskan. Indeksnya meningkat 0.70 dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan didorong oleh peningkatan kepuasan semua pemangku kepentingan terutama Pendidik dan tenaga Kependidikan.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Setiap Bidang

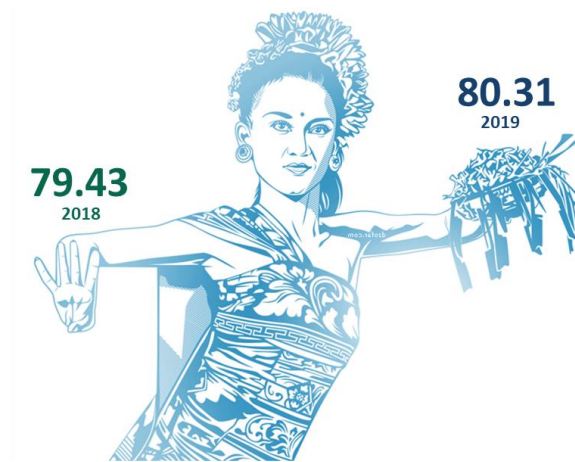
Berdasarkan jenjang pendidikannya, peningkatan indeks terjadi di seluruh jenjang. Peningkatan tertinggi pada jenjang PAUD Dikmas.

Sebagian besar parameter bidang pendidikan mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya. Terdapat parameter baru yang menjadi ukuran indeks kepuasan pada 2019 ini yaitu Penerimaan Peserta Didik BAru (PPDB, Penguatan pendidikan Karakter (PPK), Pendidikan Keluarga, Rumah Belajar dan Layanan Dapodik.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan

Indeks kepuasan pemangku kepentingan bidang kebudayaan sebesar 80.31 atau masuk kategori Sangat Tinggi/Memuaskan. Meningkat dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan didorong oleh peningkatan kepuasan hampir seluruh pemangku kepentingan, kecuali fasilitasi pengembangan perfilman.

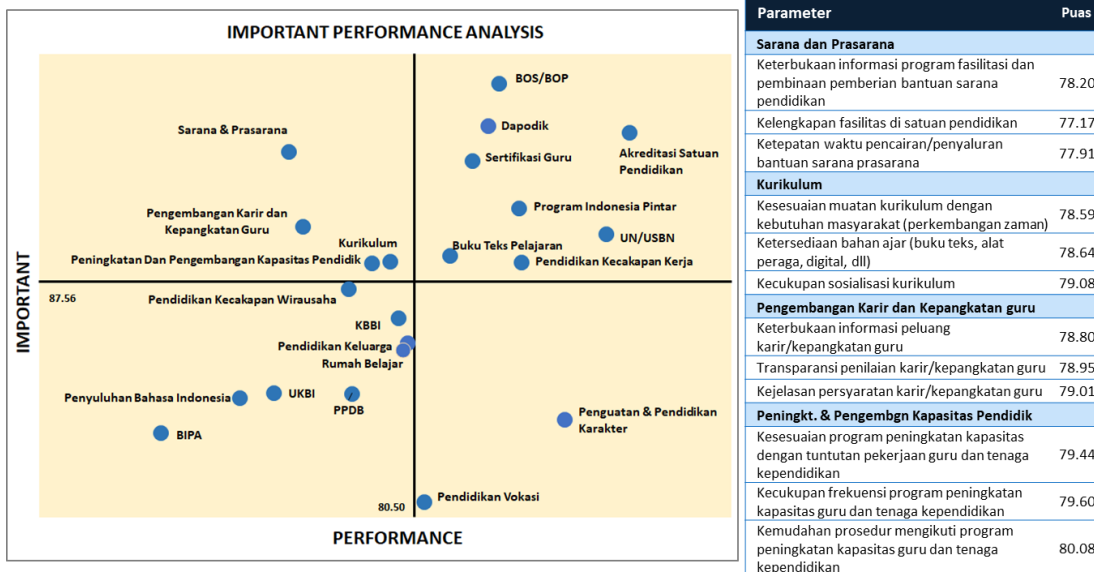


Gambar 5. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Bidang Kebudayaan



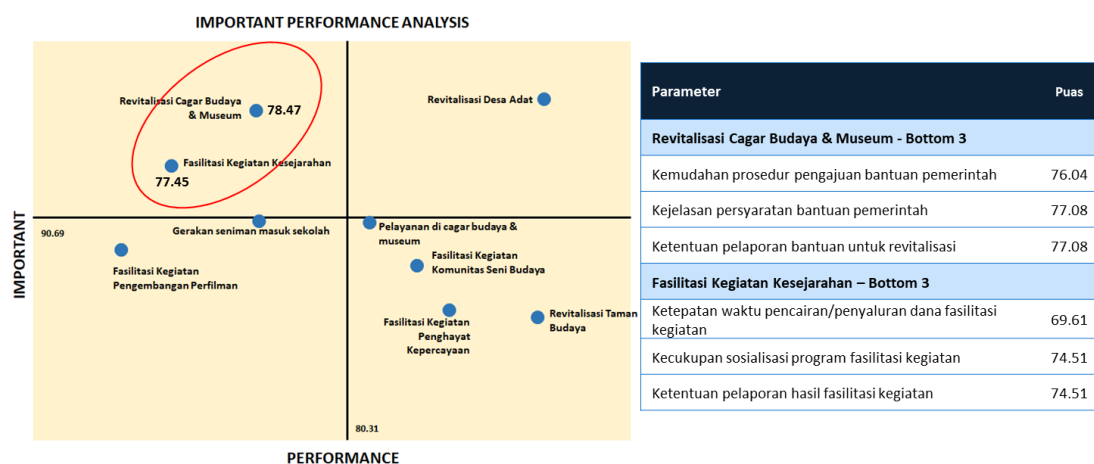
Gambar 6. Indeks Kepuasan Layanan ULT

Berdasarkan analisis IPA GIA, dari 18 parameter bidang pendidikan seluruhnya sudah bagus dan memuaskan, sehingga perlu diperhatikan. Namun ada opportunity for improvement dalam hal sarana prasarana, pengembangan karir dan kapasitas guru



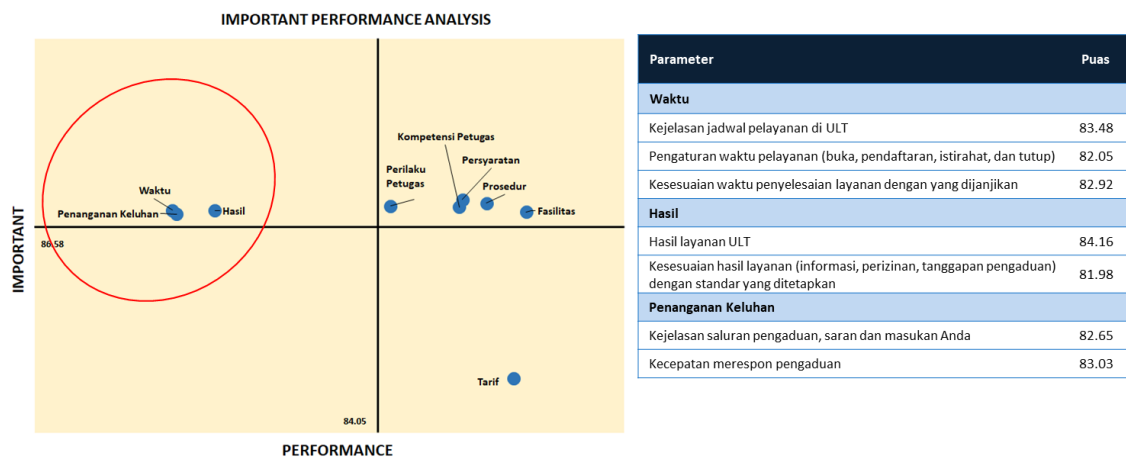
Gambar 7. Matriks IPA – GIA Bidang pendidikan

Prioritas utama untuk perbaikan parameter Indeks Kepuasan Bidang Kebudayaan, adalah Revitalisasi cagar budaya dan permuseuman serta fasilitasi pengembangan kesejarahan.



Gambar 8. Matriks IPA – GIA Bidang Kebudayaan

Berdasarkan analisis IPA GIA, seluruh paramer layanan ULT perlu dipertahankan karena sudah memberikan kepuasan kepada pengunjung. Namun tetap harus terus ditingkatkan untuk mengantisipasi harapan dan ekspektasi pengunjung yang terus berkembang.



E. KESIMPULAN

Secara umum, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbud 2019 sebesar 81.62. Mengalami peningkatan baik Bidang Pendidikan, Bidang Kebudayaan maupun Layanan ULT.

Indeks Bidang Pendidikan masuk kategori sangat tinggi/memuaskan yakni sebesar 80.50, meningkat 0.50 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Bidang Pendidikan didorong peningkatan kepuasan di seluruh kelompok pemangku kepentingan baik Peserta Didik, Pendidik dan tenaga Kependidikan, Satuan Pendidikan dan Orang Tua dan juga peningkatan di seluruh jenjang pendidikan.

Berdasarkan pemangku kepentingannya, indeks kepuasan paling tinggi ada pada Satuan Pendidikan, namun yang mengalami peningkatan tertinggi ada pada Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Jenjang pendidikan SMK indeksnya paling tinggi dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Jenjang pendidikan yang mengalami peningkatan paling tinggi ada pada jenjang PAUD Dikmas.

Seluruh parameter indeks kepuasan bidang pendidikan mengalami peningkatan. Parameter yang mengalami peningkatan indeks kepuasan tertinggi adalah Pendidikan Kecakapan Kerja.

Indeks Bidang Kebudayaan juga masuk kategori sangat tinggi/memuaskan yakni sebesar 80.31, naik 0.88 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Bidang Kebudayaan didorong oleh peningkatan kepuasan di seluruh

pemangku kepentingan dan parameter bidang kebudayaan, kecuali fasilitasi pengembangan perfilman

Indeks kepuasan bidang kebudayaan paling tinggi adalah Revitalisasi Taman Budaya. Sedangkan indeks terendah adalah kepuasan komunitas sejarah terkait fasilitasi pengembangan perfilman

Sementara indeks Layanan ULT masuk kategori sangat memuaskan yakni sebesar 84.05, naik 0.50 poin dibandingkan periode sebelumnya. Peningkatan indeks kepuasan Layanan ULT di dorong peningkatan kepuasan di seluruh parameter. Parameter yang paling tinggi peningkatannya adalah Hasil layanan.

Implementasi reformasi birokrasi internal Kemendikbud dinilai sudah baik dengan indeks sebesar 80.33. Penilaian hampir merta di seluruh area perubahan. Namun yang relatif lebih rendah dibandingkan lainnya adalah Sistem Manajemen Aparatur dan Area Peraturan perundang-undangan.

F. REKOMENDASI

Meskipun indeks kepuasan sudah dinilai baik namun masih ada beberapa yang perlu diperhatikan mengenai output dan outcome dari layanan pendidikan. Ukuran mengenai output dan outcome pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan seperti lulusan SMK apakah memang sudah siap kerja. Begitu juga dengan program sertifikasi guru apakah program sertifikasi sudah mampu meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Disusun oleh:



PT SWA Sembada Media Bisnis

Jln. Taman Tanah Abang III No. 23

Jakarta Pusat 10160

Telp. 021 – 345 1250

Faks. 021 – 386 2833