



# RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN/  
*STAKEHOLDER SATISFACTION SURVEY (SSS)*  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR  
DAN MENENGAH



Present by



**PT. Sigma Research Indonesia**  
Telp: +62 8119 0033 586  
Email: [info@sigmaresearch.co.id](mailto:info@sigmaresearch.co.id)  
Website: [www.sigmaresearch.co.id](http://www.sigmaresearch.co.id)

**2025**

# RINGKASAN EKSEKUTIF

## SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH TAHUN 2025

### A. LATAR BELAKANG

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan. Dalam kerangka reformasi birokrasi, Kemendikdasmen menetapkan berbagai area perubahan yang berfokus pada penguatan tata kelola, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas layanan publik di bidang pendidikan dasar dan menengah. Upaya ini dilakukan untuk memastikan kebijakan dan program yang dijalankan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi fondasi penting dalam mendukung terwujudnya pendidikan bermutu dan berkeadilan.

Salah satu indikator utama keberhasilan pelaksanaan kebijakan dan program Kemendikdasmen adalah tingkat kepuasan para pemangku kepentingan. Kepuasan tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan, penerimaan, dan dukungan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran yang sistematis dan berkelanjutan melalui survei kepuasan di tingkat nasional. Hasil survei diharapkan mampu menunjukkan capaian kinerja sekaligus mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Satisfaction Survey/SSS*) sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Regulasi tersebut mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan secara berkala minimal satu kali dalam setahun.

Berdasarkan hal tersebut maka Biro Kerja sama dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2025 ini menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/*Stakeholder Satisfaction Survey (SSS) 2025*.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Tujuan utama pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/ *Stakeholders Satisfaction Survey (SSS)* ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dari pemangku kepentingan Kemendikdasmen terhadap layanan atas program dan kebijakan yang sudah dijalankan. Lebih khusus, tujuan utama pelaksanaan kegiatan ini adalah:

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

## **C. METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tatap muka (*face to face interview*) dan online (*whatsapp blast* dan *telesurvey*) menggunakan kuesioner terstruktur berbasis gawai (*paperless*). Wawancara secara tatap muka dilakukan kepada wali murid, murid, guru, Kepala Satuan Pendidikan dan Dinas Pendidikan untuk program-program yang bersifat umum. Sementara untuk wawancara *online* dilakukan untuk *list stakeholder* dari program-program khusus yang terdapat pada *database*.

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 9.000 pemangku kepentingan dari 38 Provinsi. Sampel setiap provinsi dijaga keterwakilannya supaya terdapat representatif sampel berdasarkan kategori responden. Pembagian sampel tersebut dirancang sedemikian rupa sehingga proporsi responden wali murid, murid, guru, kepala sekolah, dinas cukup seimbang. Selain itu, keterwakilan antar jenjang PAUD, SD, SMP, SMA, SMK, SLBN, Dinas Provinsi, Dinas Kab/Kota dan Non Formal juga cenderung proporsional. Pengambilan data dilakukan pada 10 November – 11 Desember 2025.

**Tabel 1. 1 Perolehan Sampel Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan**

No.	Provinsi	Total	Perolehan						
			Murid/Wali	Guru	Kepala Sekolah	Dinas	Instruktur	LSP/LKP	Umum
1	Aceh	107	28	47	18	4	1	4	5
2	Sumatera Utara	319	113	109	67	6	4	2	18
3	Sumatera Barat	237	62	89	67	6	1	1	11
4	Riau	171	55	80	20	2	4	2	8
5	Kepulauan Riau	234	75	103	44	5	1	1	5
6	Jambi	195	57	81	46	7	1	1	2
7	Sumatera Selatan	205	60	93	34	8	1	4	5
8	Bangka Belitung	186	51	91	32	7	1	2	2
9	Bengkulu	180	62	77	33	5	1	1	1
10	Lampung	291	88	133	58	6	1	1	4
11	Daerah Khusus Jakarta	309	99	124	61	4	1	5	15
12	Jawa Barat	879	280	338	154	15	7	23	62
13	Banten	656	170	263	119	14	9	20	61
14	Jawa Tengah	818	222	335	162	14	8	14	63
15	Daerah Istimewa Yogyakarta	549	186	167	141	2	8	2	43
16	Jawa Timur	365	116	135	72	4	1	4	33
17	Kalimantan Barat	251	61	92	43	6	1	1	47
18	Kalimantan Tengah	257	81	108	49	8	2	4	5
19	Kalimantan Selatan	194	57	92	33	5	1	5	1
20	Kalimantan Timur	320	106	143	56	7	1	1	6
21	Kalimantan Utara	185	62	71	34	2	1	2	13
22	Sulawesi Utara	262	76	116	63	4	1	1	1
23	Gorontalo	112	41	41	21	1	1	1	6
24	Sulawesi Tengah	86	23	40	14	5	1	1	2
25	Sulawesi Selatan	237	77	110	39	8	1	1	1
26	Sulawesi Barat	273	71	124	51	6	4	5	12
27	Sulawesi Tenggara	147	43	63	22	5	1	1	12

No.	Provinsi	Total	Perolehan						
			Murid/Wali	Guru	Kepala Sekolah	Dinas	Instruktur	LSP/LKP	Umum
28	Bali	194	57	90	32	6	1	1	7
29	Nusa Tenggara Barat	168	64	63	31	5	1	1	3
30	Nusa Tenggara Timur	157	42	77	30	5	1	1	1
31	Maluku	98	59	27	7	1	1	1	2
32	Maluku Utara	50	10	27	8	2	1	1	1
33	Papua Barat*	197	58	84	47	4	1	1	2
34	Papua**	151	52	57	30	5	1	1	5
<b>Total</b>		<b>9.040</b>	<b>2.764</b>	<b>3.690</b>	<b>1.738</b>	<b>194</b>	<b>72</b>	<b>117</b>	<b>465</b>

\*Papua Barat dan Papua Barat Daya

\*\*Papua Selatan, Papua Tengah, dan Papua Pegunungan

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). Kategori indeks berdasarkan kriteria dari Kemen PANRB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

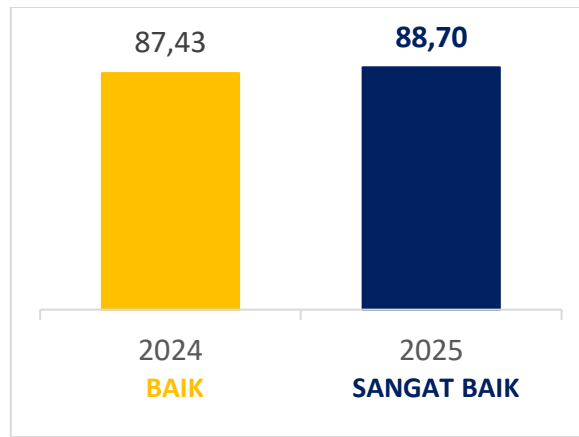
Tabel 1. 2 Kategori Indeks Berdasarkan Kriteria PerMen PANRB

Permen PANRB No.14/2017		
Nilai Indeks	Mutu Layanan	Tingkat Kepuasan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100.0	A	Sangat Baik

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikdasmen 2025 secara keseluruhan sebesar 88,70, naik 1,27 poin dibandingkan dengan tahun 2024. Dengan batasan norma Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permen PAN RB No.14/2017, indeks kepuasan Kemendikdasmen masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikdasmen Tahun 2025



Program yang dievaluasi pada tahun 2025 ini berjumlah 66 program dari seluruh satuan kerja (SatKer). Jauh meningkat dibanding survei tahun 2023 dan 2024 sebanyak 40 program, lalu tahun 2022 sebanyak 47 program, dan tahun 2021 hanya 40 program. Dalam lingkup nasional terdapat 34 program yang mendapatkan nilai indeks di atas indeks nasional. Sedangkan, 32 program masih di bawah indeks nasional. Namun, seluruh program survei tahun 2025 ini mendapat indeks dengan predikat Baik dan Sangat Baik. Program Lembaga Sertifikasi Pihak Pertama mendapatkan indeks tertinggi, 98,41 dengan predikat sangat baik.

Tabel 1. 3 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Berdasarkan Program

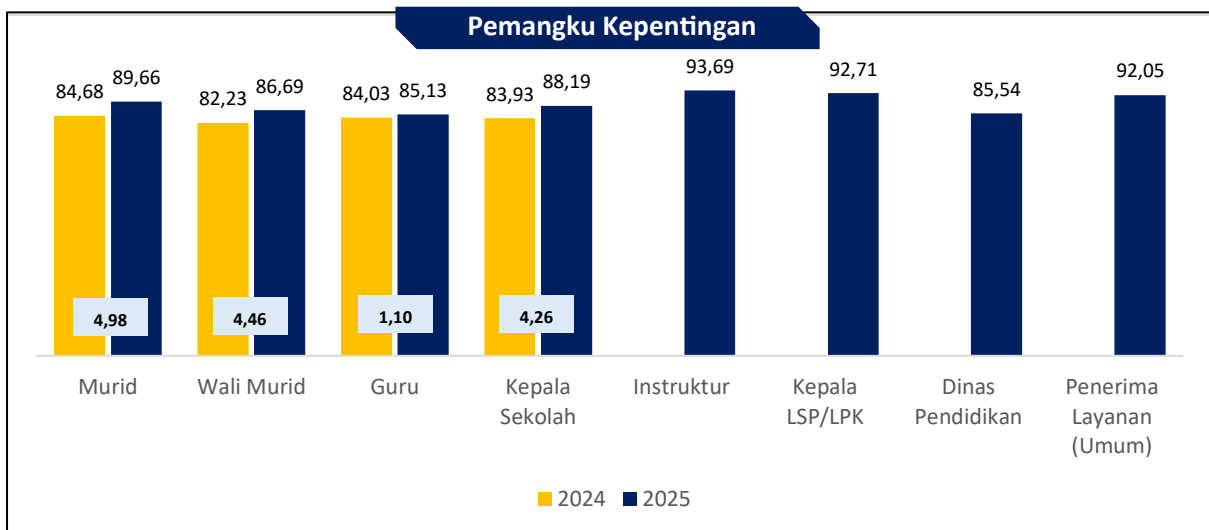
No	Program Survei 2025	2024	2025	GAP
<b>Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa</b>				
1	Banpem Bidang Kebahasaan dan Kesastraan	88,98	93,20	▲ 4,22
2	Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA)	88,78	89,58	▲ 0,80
3	Penyuluhan Bahasa Indonesia	87,32	86,01	▼ 1,31
4	Uji Kemahiran Berbahasa Indonesia (UKBI)	85,52	88,80	▲ 3,28
5	KBBI daring/online Edisi VI	84,74	88,64	▲ 3,90
6	Revitalisasi Bahasa Daerah	-	87,94	-
7	Kamus Masuk Sekolah	-	<b>81,11</b>	-
<b>Badan Standar Kurikulum dan Assesment Pendidikan</b>				
8	Asesmen Nasional	82,30	84,26	▲ 1,96
9	Penilaian Buku Non Teks	81,11	90,28	▲ 9,17
10	Buku Teks Pelajaran	80,65	86,22	▲ 5,57
11	Kurikulum	79,70	86,95	▲ 7,25
12	Sistem Informasi Perbukuan Indonesia (SIBI)	-	87,26	-
<b>Ditjen Guru, Tenaga Kependidikan, dan Pendidikan Guru</b>				
13	Pelatihan Teknis Non Gelar Bagi Pendidik	-	88,16	-
14	Pendidikan Profesi Guru Dalam Jabatan	-	92,93	-
15	Pendidikan Profesi Calon Guru (Pra Jabatan)	-	87,18	-
16	Peningkatan Kompetensi Kepala Sekolah dan Pengawas Sekolah	-	87,92	-
17	Peningkatan Kompetensi Calon Kepala Sekolah	-	91,67	-
18	Pelatihan Teknis Guru Bidang Literasi dan Numerasi	-	90,06	-
19	Program Peningkatan Kompetensi GTK Bidang Pembelajaran Mendalam	84,64	89,77	▲ 5,13

No	Program Survei 2025	2024	2025	GAP
20	Program Peningkatan Kompetensi GTK Bidang Koding dan Kecerdasan Artifisial	84,64	90,28	▲ 5,64
21	Diklat Berjenjang Guru PAUD	-	94,44	-
22	Pelatihan Teknis Guru Bimbingan dan Konseling: Guru Bimbingan Konseling	-	93,92	-
23	Pelatihan Teknis Guru Bimbingan dan Konseling: Guru Kelas	-	87,85	-
24	Uji Kompetensi Kenaikan Jabatan Fungsional Guru dan Pengawas Sekolah	-	90,28	-
25	Uji Kompetensi Kenaikan Jabatan Fungsional Penilik dan Pamong Belajar	-	83,69	-
<b>Ditjen Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah</b>				
26	Dapodik	84,52	88,42	▲ 3,90
27	SPMB (Sistem Penerimaan Murid Baru)	83,64	87,14	▲ 3,50
28	E-Layanan	81,20	86,34	▲ 5,14
<b>Ditjen Pendidikan Vokasi, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus</b>				
29	Magang Instruktur	86,00	95,58	▲ 9,58
30	Upskilling dan Reskilling Guru Kejuruan	83,83	94,44	▲10,61
31	Pendidikan Kecakapan Kerja	87,64	86,20	▼ 1,44
32	Pendidikan Kecakapan Wirausaha	87,64	84,33	▼ 3,31
33	SMK Pusat Keunggulan	83,92	84,82	▲ 0,90
34	Tracer Study SMK	82,89	85,11	▲ 2,22
35	Satuan Pendidikan Penyelenggara Pendidikan Inklusif	-	85,16	-
36	Sertifikasi Kompetensi Siswa SMK	-	81,75	-
37	Sertifikasi Bahasa Asing Siswa SMK	-	82,87	-
38	Proyek Kreatif dan Kewirausahaan SMK	-	85,49	-
39	Pengajaran Berbasis Pabrik / <i>Teaching Factory</i>	-	83,98	-
40	Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Pertama	-	<b>98,41</b>	-
<b>Pusat Data dan Informasi</b>				
41	Akun belajar.id	80,83	88,52	▲ 7,69
42	Rapor Pendidikan	-	87,34	-
43	Portal Data Kemendikdasmen	-	86,05	-
44	Dashboard ATS (Anak Tidak Sekolah)	-	91,67	-
45	Ruang Murid	-	89,18	-
<b>Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan</b>				
46	Transfer Lansung Tunjangan Profesi Guru dan Tunjangan Khusus ASND	-	86,02	-
47	Transfer Lansung Tunjangan Profesi Guru Non-ASN	81,90	84,26	▲ 2,36
48	TF Lansung Tunjangan Khusus Guru Non-ASN	81,91	81,25	▼ 0,65
49	Bantuan Subsidi Upah (BSU)	81,92	83,96	▲ 2,06
50	Insentif Guru Non-ASN	81,93	86,57	▲ 4,67
51	Program Indonesia Pintar	84,54	89,15	▲ 4,61
52	Afirmasi Pendidikan Menengah (ADEM)	84,11	90,74	▲ 6,63
53	Beasiswa Unggulan	-	94,84	-
<b>Pusat Penguatan Karakter</b>				
54	Kanal Media Sosial Cerdas Berkarakter	86,99	89,47	▲ 2,48
55	Gerakan 7 Kebiasaan Anak Indonesia Hebat	-	89,43	-
56	Senam Anak Indonesia Hebat	-	89,00	-
57	MPLS Ramah	-	90,76	-
<b>Pusat Prestasi Nasional</b>				
58	Fasilitasi Kompetisi Internasional	85,10	92,22	▲ 7,12
59	Fasilitasi Kompetisi Nasional	85,04	93,21	▲ 8,17
<b>Ditjen PUDM dan Ditjen Vokasi</b>				
60	Digitalisasi Pembelajaran	-	87,72	-
61	Revitalisasi Sekolah (Revitalisasi Satuan Pendidikan)	-	89,90	-

No	Program Survei 2025	2024	2025	GAP
62	BOSP	83,90	90,63	▲ 6,73
<b>Pusdatin, Biro Umum PBJ, Ditjen PUDM, dan Ditjen Vokasi</b>				
63	Aplikasi SIPLah	83,47	87,96	▲ 4,49
64	Aplikasi Rencana Kegiatan & Anggaran Sekolah (ARKAS)	84,26	89,31	▲ 5,05
<b>Pusdatin, Ditjen Vokasi, dan Ditjen GTK</b>				
65	Ruang GTK	83,73	85,15	▲ 1,42
<b>Unit Layanan Terpadu</b>				
66	Layanan Unit Layanan Terpadu (ULT)	92,34	92,50	▲ 0,16

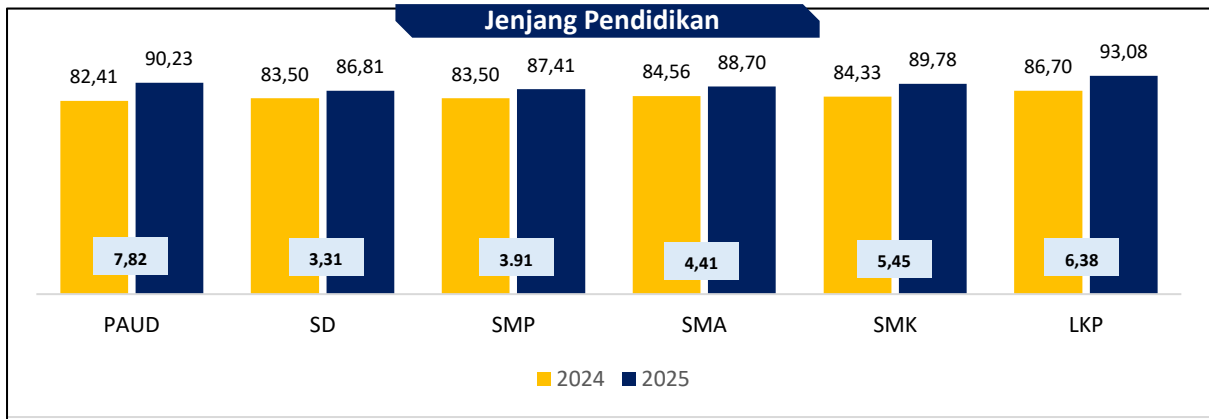
Survei kepuasan pemangku kepentingan dilaksanakan secara bertahap. Pada tahun 2024, survei dilakukan kepada *murid, wali murid, guru, dan kepala satuan pendidikan*. Selanjutnya, pada tahun 2025, survei diperluas kepada *instruktur, kepala LSP/LKP, dinas pendidikan, serta penerima layanan (umum)*. Hasil survei menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pada kelompok yang telah disurvei sejak tahun 2024. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan para pemangku kepentingan berada pada indeks “Baik” hingga “Sangat Baik.”

Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Berdasarkan Pemangku Kepentingan



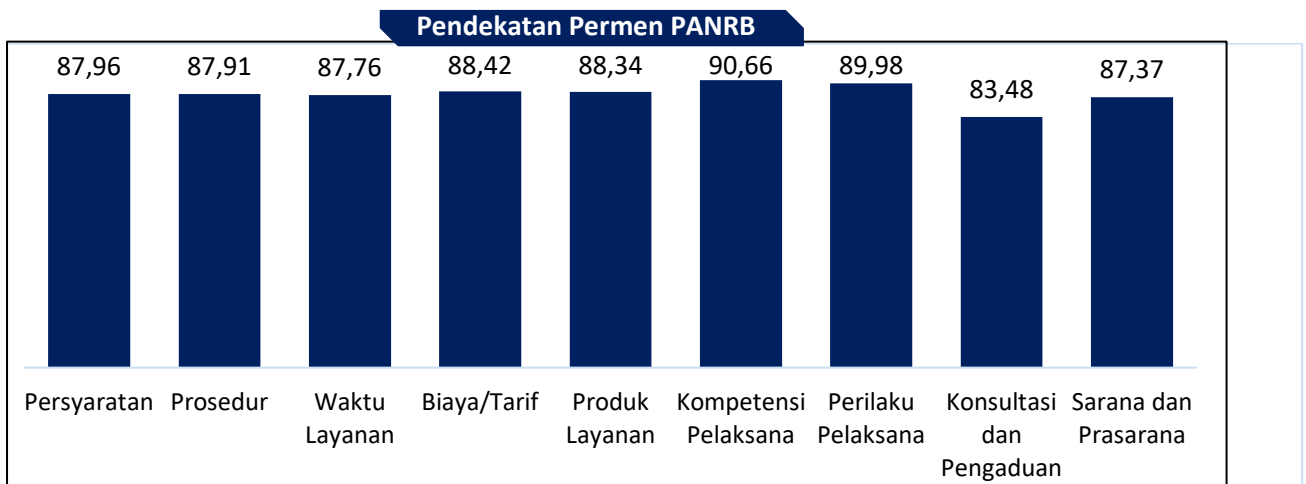
Ditinjau dari jenjang pendidikan, seluruh jenjang menunjukkan tren peningkatan indeks kepuasan. Peningkatan paling menonjol terjadi pada *LKP dan PAUD*, yang mengalami lonjakan tertinggi dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Sementara itu, jenjang *SD* tetap menunjukkan peningkatan, meskipun dengan laju yang paling rendah dibandingkan jenjang lainnya.

Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Berdasarkan Jenjang Pendidikan



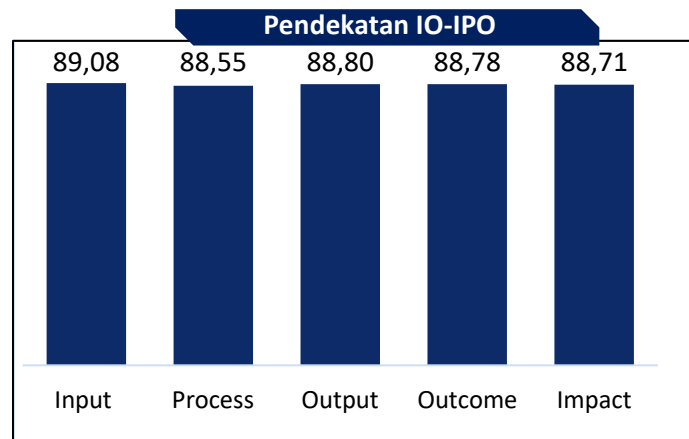
Survei pemangku kepentingan dievaluasi menggunakan dua pendekatan. Pendekatan pertama yakni, dengan PerMen PANRB yang digunakan oleh 49 program. Dimensi *kompetensi pelaksana* mendapat nilai indeks tertinggi, disusul oleh dimensi *perilaku pelaksana*. Di sisi lain, dimensi *konsultasi dan pengaduan* mendapat nilai indeks terendah.

Gambar 1. 4 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Berdasarkan Pendekatan PerMen PANRB



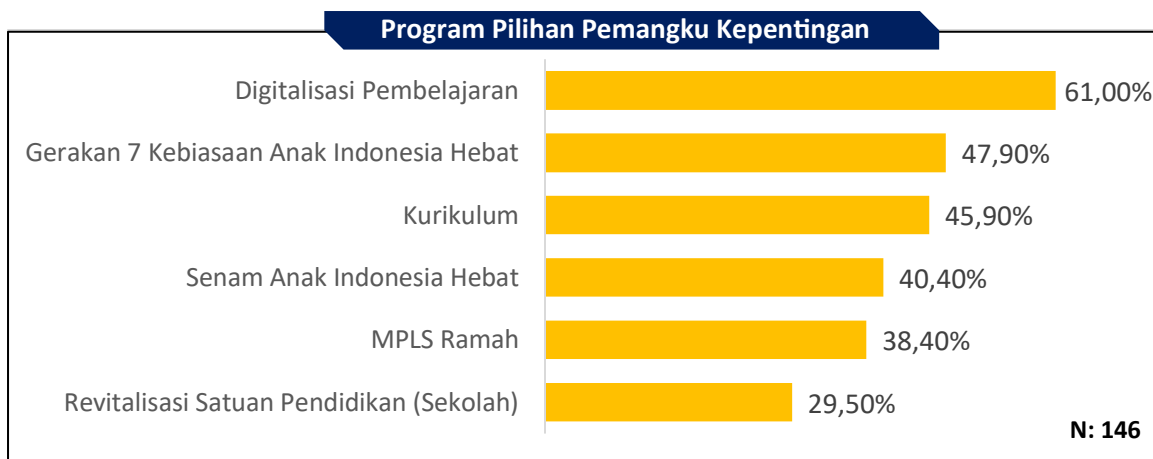
Sedangkan, pendekatan kedua yakni, dengan IO-IPO yang diterapkan pada 20 program. Dimensi *input* mendapatkan nilai indeks tertinggi, disusul oleh dimensi *output*. Di sisi lain, dimensi *proses* mendapat nilai indeks terendah. Hal ini menunjukkan masih diperlukan penguatan konsistensi pelaksanaan dan koordinasi program.

Gambar 1. 5 Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Berdasarkan Pendekatan IO-IPO



Berdasarkan hasil survei terhadap 146 responden di wilayah tertinggal, terdapat enam program Kemendikdasmen yang dipersepsikan memiliki manfaat nyata di wilayah mereka. Mayoritas pemangku kepentingan memilih program *Digitalisasi Pembelajaran*, disusul dengan program *Gerakan 7 Anak Indonesia Hebat*, *kurikulum*, *Senam Anak Indonesia Hebat*, *MPLS Ramah*, serta *Revitalisasi Satuan Pendidikan*. Temuan ini menunjukkan bahwa program-program tersebut dinilai relevan dan berdampak langsung bagi peningkatan layanan pendidikan di wilayah tertinggal.

Tabel 1. 4 Peringkat Program yang Dinilai Bermanfaat oleh Pemangku Kepentingan Di Wilayah Tertinggal



## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan indeks SSS Kemendikdasmen tahun 2025 memperoleh predikat **SANGAT BAIK**, berada skor **88,70**, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada skor 87,43 (BAIK). Dari 66 program yang dievaluasi tahun 2025, terdapat 31 program yang mengalami peningkatan indeks dari tahun 2024. Sedangkan, hanya terdapat 4 program yang mengalami penurunan. Program yang baru dijalankan pada tahun 2025 seperti, *Digitalisasi Pembelajaran*, *Revitalisasi Satuan Pendidikan*, lalu Program *Gerakan 7KAIH* dan *SAIH* mendapat indeks kepuasan berpredikat BAIK sampai dengan SANGAT BAIK.

Berdasarkan sembilan parameter Permen PANRB No. 14/2017, aspek *kompetensi pelaksana* menjadi aspek yang paling baik (90,66), sedangkan aspek *konsultasi dan pengaduan* mendapatkan skor paling rendah (83,48). Sementara berdasarkan pendekatan manfaat, seluruh aspek masuk kategori SANGAT BAIK (>88,30) dengan aspek tertinggi adalah tahap *Input*.

Program *Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Pertama* menjadi program dengan nilai kepuasan paling tinggi, yaitu mencapai 98,41. Hampir keseluruhan aspek dari kejelasan informasi, kemudahan verifikasi, kesesuaian sertifikat, kejelasan persyaratan, dan pendampingan menjadi aspek yang dinilai unggul. Sementara itu, program *Kamus Masuk Sekolah* mendapat indeks kepuasan terendah sebesar 81,11. Aspek yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah kelengkapan bahan ajar dan media pembelajaran dan kesesuaian waktu pelaksanaan.

Rekomendasi untuk perbaikan layanan Kemendikdasmen ke depan adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi ULT sebagai kanal informasi, konsultasi dan pengaduan untuk masing-masing program. Fokuskan peningkatan pada meningkatkan *awareness* layanan kanal pengaduan serta mempermudah prosedur pengaduan supaya lebih cepat & terintegrasi.
2. Replikasi praktik terbaik program kepuasan tinggi. Jadikan program Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Pertama sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas program dengan skor kepuasan lebih rendah.

3. Perkuat dampak jangka panjang program manfaat. Pertahankan capaian *outcome* yang tinggi dengan penguatan evaluasi dan keberlanjutan dampak program agar manfaat dirasakan lebih luas dan berkelanjutan.
4. Prioritaskan peningkatan Program Kamus Masuk Sekolah. Adakan program *Kamus Kamus Sekolah* di seluruh Indonesia, untuk meningkatkan minat literasi anak. Selain itu, penyampaian materi sosialisasi dapat dibuat lebih menarik dan disesuaikan dengan jadwal yang tepat di sekolah.
5. Pengurangan kesenjangan program antar wilayah. Kesenjangan penerimaan program yang berdampak dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan masih terjadi. Sehingga perlu prioritas wilayah tertinggal untuk mendapatkan akses program lebih merata.

Berikut rekomendasi tindak lanjut berdasarkan pengukuran Permen PANRB.

#### 1. Persyaratan

Persyaratan layanan dinilai cukup jelas dan relevan dengan kebutuhan pemangku kepentingan. Namun, laporan menunjukkan masih adanya persepsi bahwa sebagian persyaratan belum sepenuhnya sederhana (Program Pelatihan Teknis Guru BK). Hal yang perlu dilakukan yakni penyederhanaan dan standarisasi persyaratan layanan, Kembangkan panduan persyaratan yang ringkas dan mudah dipahami, Penguatan diseminasi informasi melalui kanal digital.

#### 2. Prosedur

Prosedur layanan pada umumnya telah tersedia dan dijalankan sesuai ketentuan. Meskipun demikian, masih terdapat alur layanan belum sepenuhnya mudah dipahami (Program SPMB, Program Satuan Pendidikan Penyelenggara Pendidikan Inklusif). Hal yang perlu dilakukan yakni, penyederhanaan alur prosedur pelaksanaan program, menyajikan panduan prosedural dalam bentuk visual yang mudah dipahami.

#### 3. Waktu Layanan

Secara garis besar, pelaksanaan program sudah hampir sesuai dengan ekspektasi. Namun didapatkan beberapa temuan: a. Waktu kegiatan kurang sesuai (Program Kamus Masuk Sekolah); b. *Update* dan sinkronisasi informasi kurang cepat (Dapodik); c. Sertifikat yang didapatkan kurang cepat (Magang Instruktur, Sertifikasi Bahasa Asing Murid SMA); d. Waktu pencairan kurang sesuai (Beasiswa Unggulan); e. Jangka waktu pelaksanaan terlalu sebentar (Fasilitasi Ajang Internasional); f. Proses penyelesaian setelah *input* di

*system*/dilaksanakan di kanal cukup lama (E layanan & Layanan Kanal Pengaduan). Hal yang dapat dilakukan yakni, Pelaksanaan program lebih disesuaikan dengan jadwal pemangku kepentingan, pemutakhiran sistem informasi sehingga lebih cepat *update*, percepatan penerbitan sertifikat melalui digitalisasi *end-to-end* dan sosialisasi penetapan batas waktu (SLA) penerbitan, melakukan *review* tentang *output* program sehingga durasi kegiatan bisa disesuaikan, dan Integrasi *system* untuk penguatan koordinasi antarunit.

#### 4. Biaya/ Tarif

Biaya layanan secara umum dinilai transparan dan sesuai ketentuan. Meski demikian, masih terdapat sebagian responden yang belum sepenuhnya memahami komponen biaya layanan atau mekanisme layanan yang tidak dipungut biaya.

#### 5. Produk Layanan

Produk layanan yang dihasilkan Kemendikdasmen dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan program. Terdapat sedikit *feedback* pada materi disesuaikan dengan kebutuhan (Pendidikan Kecakapan Wirausaha). Hal yang perlu dilakukan penyesuaian kurikulum dengan hal yang paling dibutuhkan oleh industri saat ini.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Secara umum Pelaksana layanan dinilai memiliki kompetensi yang baik. Meskipun demikian, narasumber diharapkan Adalah praktisi yang lebih berpengalaman (Program BKCS, Program Pembelajaran Medalam, Koding & Kecerdasan artifisial, Pelatihan Teknis Guru BK). Hal yang perlu dilakukan yakni, penguatan kriteria narasumber berbasis pengalaman praktik yang sesuai bidangnya, serta kombinasikan narasumber praktisi dan akademisi.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana layanan secara umum dinilai sopan, ramah, dan responsif. Pertahankan praktik perilaku pelaksana secara menyeluruh dan berikan apresiasi atas kinerja pelayanan yang baik.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana layanan dinilai cukup mendukung pelaksanaan layanan. Namun, terdapat sedikit *feedback* pada sarana pendukung supaya lebih ditingkatkan pada: a. Program Pelatihan Teknis Non Gelar; b. Diklat Berjenjang Guru PAUD; c. Pelatihan Teknis; d. Guru Bimbingan Dan Konseling; dan e. Upskilling Dan Reskilling Guru Kejuruan. Hal yang perlu dilakukan yakni, peningkatan kualitas dan pemerataan sarana pendukung

layanan, khususnya pada fasilitas pembelajaran, ruang pelatihan, serta dukungan infrastruktur teknologi.

#### 9. Penanganan Pengaduan

Layanan pengaduan secara umum telah dinilai baik, namun pemanfaatannya belum optimal, khususnya terkait kemudahan akses informasi kontak pengaduan dan kejelasan prosedur pengajuan. Upaya yang dapat dilakukan yakni, meningkatkan sosialisasi kanal pengaduan per program, serta pembuatan informasi alur pengaduan yang informatif.



**PT. Sigma Research Indonesia**

Telp: +62 8119 0033 586

Email: [info@sigmaresearch.co.id](mailto:info@sigmaresearch.co.id)

Website: [www.sigmaresearch.co.id](http://www.sigmaresearch.co.id)