



Kementerian Pendidikan,  
Kebudayaan, Riset, dan  
Teknologi

**MERDEKA  
BELAJAR**

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



**2023**

Disiapkan oleh:

**Beerka**  
Nurturing Service & Trust

Research & Program Consultant  
Ruko RC1 No 28 Komplek Pasegar Graha Raya Bintaro Telp : 021 – 53136781  
Web: [www.beerka.co.id](http://www.beerka.co.id) email: [info@beerka.co.id](mailto:info@beerka.co.id)



## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

# **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN/PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDERS SATISFACTION SURVEY (SSS) KEMENDIKBUDRISTEK TAHUN 2023**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pemangku kepentingan (stakeholder). Selain itu 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 tenaga kebudayaan; (e) Layanan kebudayaan; (f) Layanan kebahasaan; dan (g) Layanan internal.

Salah satu indikasi keberhasilan Kemendikbudristek dalam menjalankan kebijakan, program dan pelayanan adalah kepuasan dari para pemangku kepentingan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan ini diperlukan survei di tingkat nasional yang dijalankan secara berkelanjutan, sehingga dapat terukur peningkatan atau penurunan dari keberhasilan kebijakan, program, dan pelayanan Kemendikbudristek dari penilaian para pemangku kepentingan.

Pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan Kemendikbudristek sejalan dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pasal 1 Permen PAN-RB Nomor 14/2017 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 pada tahun 2023 ini menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan/Stakeholder Satisfaction Survey (SSS) 2023.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

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

- 1) Mendapatkan indeks kepuasan dari para pemangku kepentingan terhadap kebijakan, program, dan pelayanan Kemendikbudristek secara nasional;
- 2) Mendapatkan gambaran mengenai pengetahuan, pemahaman, penilaian, kebutuhan dan harapan, serta dampak-manfaat dari kebijakan, program dan pelayanan yang sudah dijalankan Kemendikbudristek;
- 3) Mendapatkan informasi tentang faktor-faktor yang terkait dan mempengaruhi indeks kepuasan pemangku kepentingan; dan
- 4) Menyusun rekomendasi untuk perbaikan kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek di masa mendatang

## C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Responden terdiri dari pemangku kepentingan bidang pendidikan, bidang kebudayaan, pengunjung Unit Layanan Terpadu (ULT), kebahasaan, pegawai internal Kemendikbudristek, serta anggota DPR DPD RI. 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 antara lain pengelola situs atau cagar budaya, komunitas budaya, komunitas seni, komunitas film, komunitas adat, sanggar seni-budaya, pemuka adat dan dinas bidang kebudayaan.

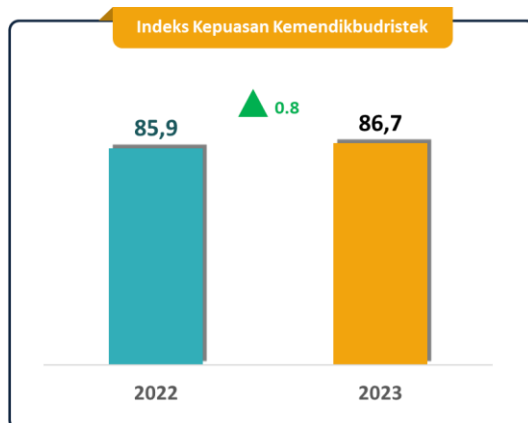
Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 12.340 responden dari 34 Provinsi. Teknik penarikan sampel menggunakan kombinasi acak sederhana (*simple random sampling*) dan *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara langsung (*face toface interview*) kepada para pemangku kepentingan Kemendikbudristek menggunakan kuesioner berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terstruktur sesuai dengan sasaran survei. Pengambilan data antara bulan September – November 2022.

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

Nilai Kepuasan	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
76.61 – 88.30	B	Puas
88.31 – 100.00	A	Sangat Puas

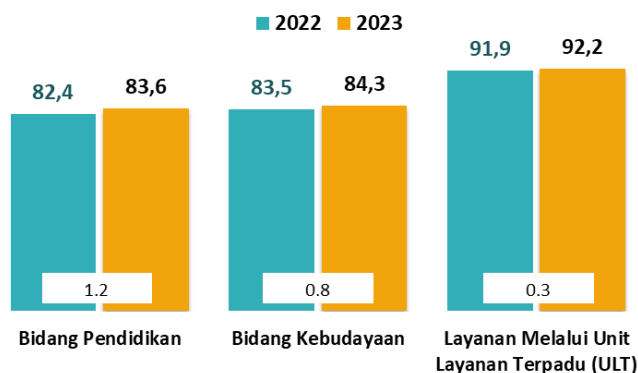
## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek 2023 sebesar 86.7, naik 0.7 poin dibandingkan dengan tahun 2021. Dengan batasan norma Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permen PAN RB No.14/2017, indeks kepuasan Kemendikbudristek masuk dalam kategori Memuaskan.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemendikbudristek

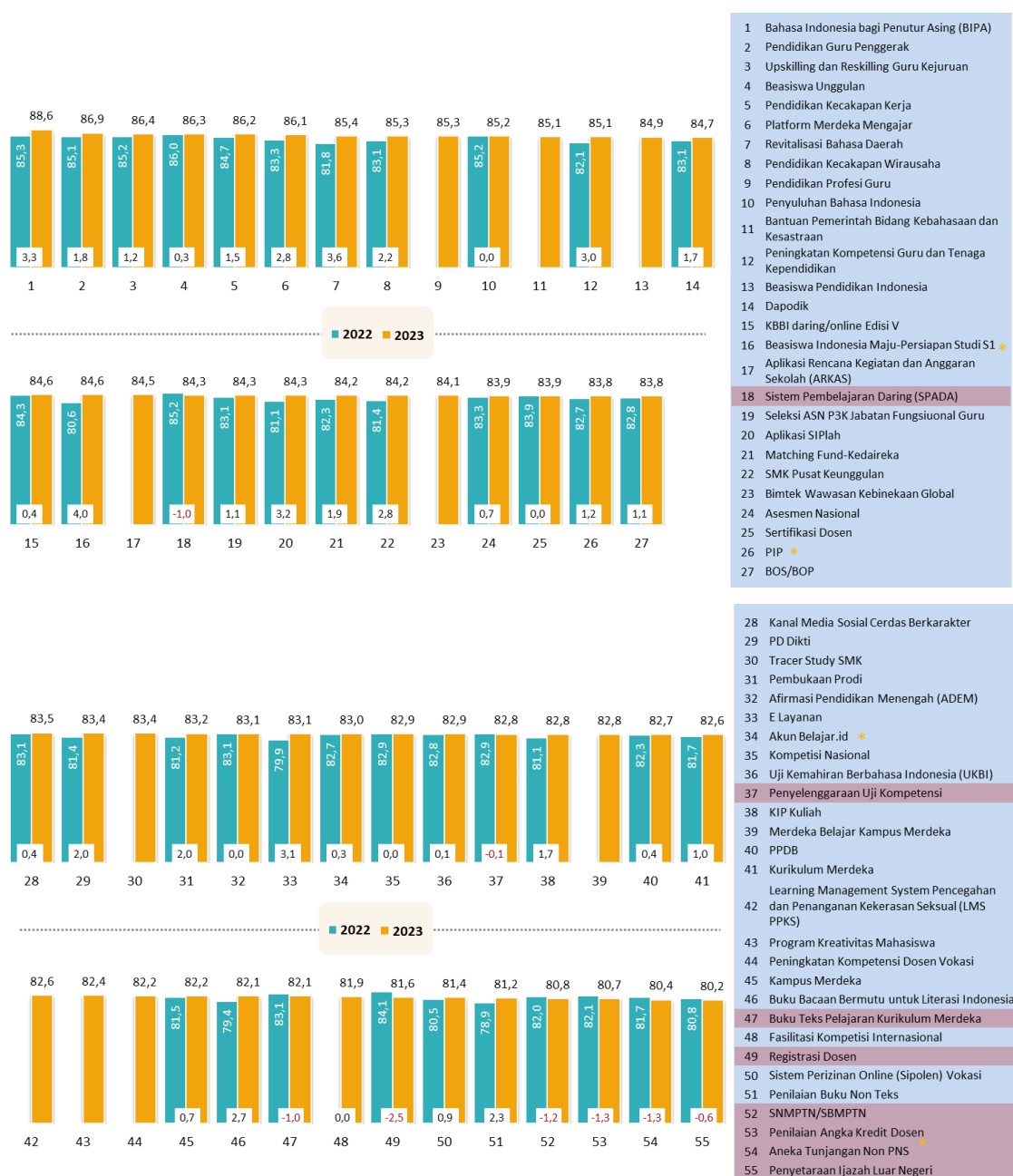
Kenaikan indeks kepuasan terjadi di bidang Pendidikan dan Kebudayaan maupun layanan ULT. Indeks kepuasan Bidang Pendidikan sebesar 83.6, naik 1.2 poin. Indeks Bidang Kebudayaan sebesar 84.3, naik 0.8 poin. Sedangkan indeks Layanan ULT naik 0.3 menjadi sebesar 92.2. Indeks layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Memuaskan.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Setiap Bidang



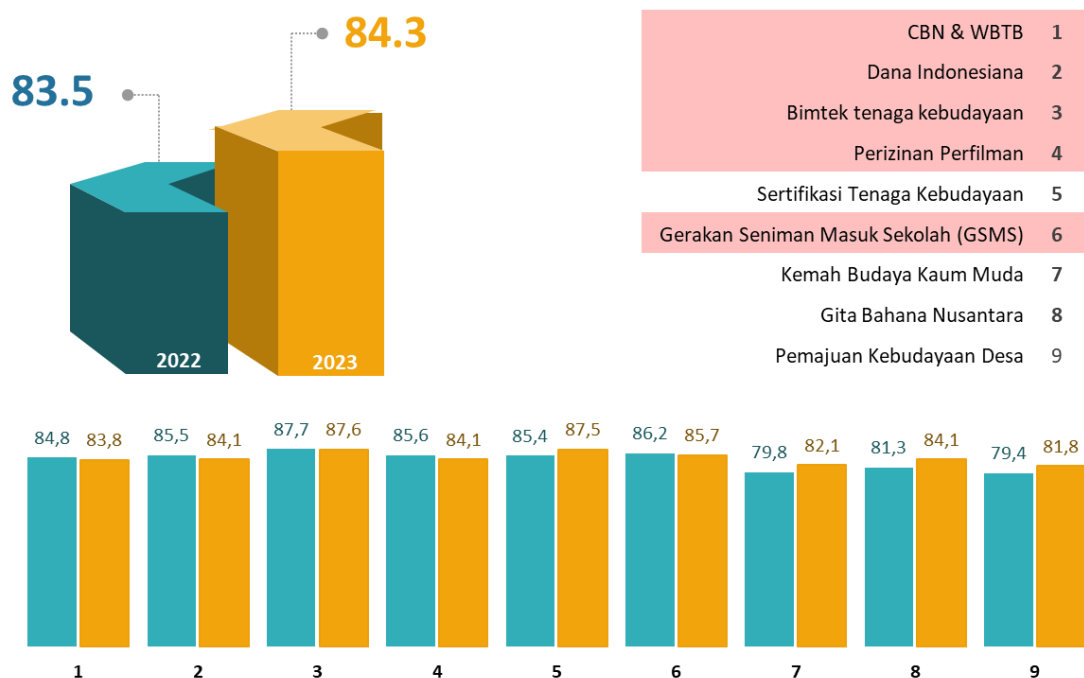
Sebagian besar parameter indeks kepuasan pemangku kepentingan Bidang Pendidikan mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Parameter yang baru juga menunjukkan indeks kepuasannya sudah bagus. Dari 55 parameter Bidang Pendidikan, terdapat 35 parameter yang indeksnya naik, 8 parameter indeks turun, dan 12 lainnya merupakan parameter baru. Parameter paling tinggi adalah Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing, sebesar 88.6.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Parameter Bidang Pendidikan

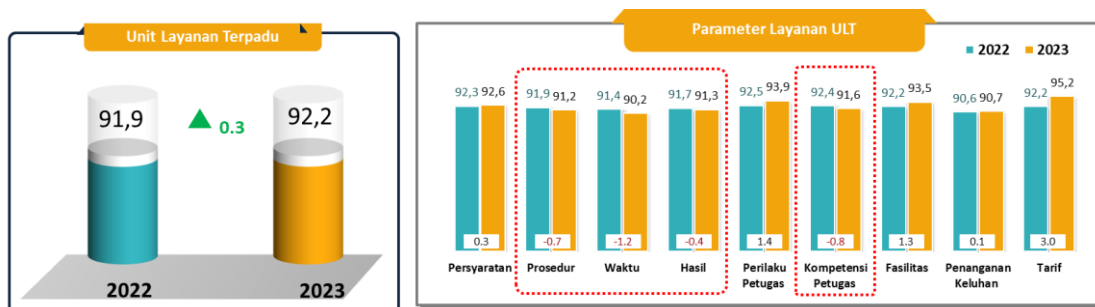
Kenaikan indeks kepuasan Bidang Pendidikan terlihat di semua stakeholder dan jenjang Pendidikan. Indeks kepuasan Peserta Didik sebesar 83,3 (naik 0.7), Guru dan Tenaga Kependidikan sebesar 84.0 (naik 0.9), Manajemen Satuan Pendidikan sebesar 83.2 (naik 1.5), dan Orang tua sebesar 82.9 (naik 0.6). Sementara di jenjang Pendidikan, kenaikan paling tinggi pada jenjang SMK sekaligus menempati indeks paling tinggi dibandingkan jenjang yang lain, yakni naik 2.0 poin menjadi sebesar 84.3.

Kenaikan indeks kepuasan Bidang Kebudayaan didorong oleh kenaikan terutama didorong oleh parameter Gita Bahana Nusantara, Pemajuan Kebudayaan Desa. Kemah Budaya Kaum Muda, dan Sertifikasi Tenaga Kebudayaan. Parameter yang paling tinggi indeks kepuasannya adalah Bimtek Tenaga Kebudayaan, sebesar 87.6.



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

Kenaikan indeks kepuasan layanan ULT juga didorong oleh kenaikan indeks seluruh parameter indeks kepuasan layanan ULT yang mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Seluruh parameter layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Memuaskan.



**Gambar 5. Indeks Kepuasan Parameter Layanan ULT**

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek 2022 sebesar 85,9, naik 1,3 poin dibandingkan dengan tahun 2021. Dengan batasan norma Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permen PAN RB No.14/2017, indeks kepuasan Kemendikbudristek masuk dalam kategori Baik.

Secara keseluruhan, indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek 2023 sebesar 86,7, naik 0,8 poin dibandingkan dengan tahun 2022. Dengan batasan norma Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permen PAN RB No.14/2017, indeks kepuasan Kemendikbudristek masuk dalam kategori Memuaskan.

Kenaikan indeks kepuasan terjadi di bidang Pendidikan dan Kebudayaan maupun layanan ULT. Indeks kepuasan Bidang Pendidikan sebesar 83,6, naik 1,2 poin. Indeks Bidang Kebudayaan sebesar 84,3, naik 0,8 poin. Sedangkan indeks Layanan ULT naik 0,3 menjadi sebesar 92,2. Indeks layanan ULT masuk dalam kategori Sangat Memuaskan.

Kenaikan indeks kepuasan Bidang Pendidikan terlihat di semua stakeholder dan jenjang Pendidikan. Indeks kepuasan Peserta Didik sebesar 83,3 (naik 0,7), Guru dan Tenaga Kependidikan sebesar 84,0 (naik 0,9), Manajemen Satuan Pendidikan sebesar 83,2 (naik 1,5), dan Orang tua sebesar 82,9 (naik 0,6). Sementara di jenjang Pendidikan, kenaikan paling tinggi pada jenjang SMK sekaligus menempati indeks paling tinggi dibandingkan jenjang yang lain, yakni naik 2,0 poin menjadi sebesar 84,3.

Dari 55 parameter bidang Pendidikan, terdapat 35 parameter yang indeksnya naik, 8 parameter indeksnya turun, sedangkan 12 lainnya merupakan parameter baru. Parameter paling tinggi adalah Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing, sebesar 88,6.



Kenaikan indeks kepuasan Bidang Kebudayaan didorong oleh kenaikan parameter Gita Bahana Nusantara, Pemajuan Kebudayaan Desa, Kemah Budaya Kaum Muda, dan Sertifikasi Tenaga Kebudayaan. Parameter yang paling tinggi indeks kepuasannya adalah Bimtek Tenaga Kebudayaan, sebesar 87.6.

Meskipun secara keseluruhan mengalami kenaikan, ada beberapa parameter pada Layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) yang turun terjadi di parameter prosedur, waktu, hasil layanan, dan kompetensi petugas.

Kenaikan indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek secara keseluruhan tahun ini menunjukkan bahwa upaya Kemendikbudristek dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pemangku kepentingan secara umum dinilai positif oleh para pemangku kepentingan, meskipun masih ada beberapa parameter layanan maupun indikator pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan, terutama sebagaimana tersaji pada bagian analisis IPA.

Rekomendasi untuk perbaikan layanan Kemendikbudristek ke depan adalah sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemendikbudristek 2023 meningkat dibanding 2022, meskipun ada dinamika di sebagian parameter dan indikator. Untuk itu, Kemendikbudristek perlu mempertahankan (atau meningkatkan) parameter dan indikator yang telah mencapai indeks kepuasan tinggi, disisi lain juga perlu meningkatkan parameter atau indikator yang nilainya masih dibawah rata-rata atau turun.
2. Kebijakan, program dan pelayanan Kemendikbudristek yang bisa menjadi perhatian ke depan (karena indeks kepuasannya di bawah rata-rata dan/atau mengalami penurunan) adalah sebagai berikut :
  - 1) Bidang Pendidikan
    - a) Penyelenggaraan Uji Kompetensi: Kecepatan pengumuman hasil uji kompetensi
    - b) Buku Teks Pelajaran Kurikulum Merdeka: Kemudahan mendapatkan buku teks, kemenarikan buku, kemudahan materi untuk dipahami, kesesuaian dengan standar dan kaidah penyajian

- c) Registrasi Dosen: Keandalan sistem (server)
  - d) Penilaian Angka Kredit Dosen: Keandalan sistem (server), kemudahan prosedur, penanganan keluhan
  - e) SNMPTN/SBMPTN: Transparansi penilaian, kejelasan persyaratan, kecukupan sosialisasi, keandalan sistem (server)
  - f) Aneka Tunjangan Non PNS: Kemudahan pencairan, ketepatan waktu pencairan
  - g) Penyetaraan Ijazah Luar Negeri: Kemudahan prosedur, kemudahan navigasi, keandalan sistem, kesesuaian waktu layanan.
- 2) Bidang Kebudayaan
- a) Penetapan CBN & WBTB: Kompetensi penilai CBN & WBTB
  - b) Dana Indonesiana: Kejelasan sosialisasi, kemudahan persyaratan
  - c) Perizinan Perfiman: Kemudahan persyaratan dan prosedur perizinan
- 3) Layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT)
- a) Prosedur: Kemudahan prosedur
  - b) Waktu layanan: Kecepatan mendapatkan layanan dan memperoleh hasil
  - c) Hasil: Kesesuaian hasil layanan
  - d) Kompetensi Petugas: Kemampuan petugas memberikan solusi/menyelesaikan permasalahan.



**Beerka**  
*Nurturing Service & Trust*

**PT. BRAMIAIDI TRISULA GAMANUSA**  
**Research & Program Consultant**  
**Ruko RC1 No 28 Komplek Pasegar Graha Raya Bintaro**  
**Telp : 021 – 53136781**  
**Web: [www.beerka.co.id](http://www.beerka.co.id)**  
**Email: [info@beerka.co.id](mailto:info@beerka.co.id)**