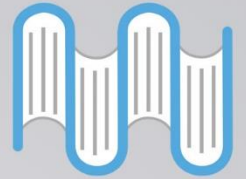




KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI



survei kepuasan masyarakat

PUSAT LAYANAN
PEMBIAYAAN PENDIDIKAN
2004

**PUSAT LAYANAN PEMBIAYAAN PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI**

Alamat :

Gedung C Lantai 13 Komplek Kemdikbudristek,
Jl. Jend. Sudirman, Senayan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, DKI
Jakarta 10270

Program Utama :

Program Indonesia Pintar
Aneka Tunjangan
Beasiswa Pendidikan Tinggi
Beasiswa Pendidikan Indonesia
Afirmasi Pendidikan

Laman : <https://puslapdik.kemdikbud.go.id/>

Pengaduan :

Email: pengaduan@kemdikbud.go.id UNIT LAYANAN TERPADU
Gedung C Lantai Dasar Jl.Sudirman, Senayan - Jakarta, 10270 Pusat
Panggilan: 177
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
<https://kemdikbud.lapor.go.id/>

PLPP2024

Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan
atau PLPP dibentuk berdasarkan Peraturan

Pengantar

Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 45 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. PLPP dipimpin oleh Kepala Pusat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi melalui Sekretaris Jenderal.

PLPP dibentuk untuk memaksimalkan pengelolaan pembiayaan pendidikan yang dikelola oleh Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Pembiayaan pendidikan yang dikelola PLPP yakni PIP Dikdasmen (SD, SMP, SMA dan Sederajat), KIPKuliah, Beasiswa Unggulan, Afirmasi Pendidikan Tinggi, Afirmasi Pendidikan Menengah, dan Aneka Tunjangan, yakni Tunjangan Profesi Guru dan Tenaga Kependidikan Non PNS, Tunjangan Khusus Guru dan Tenaga Kependidikan Non PNS, serta Insentif Guru dan Tenaga Kependidikan Non PNS.

Kepala,

Adhika Ganendra, S.Si., M.M.

Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Bentuk upaya dalam melibatkan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat sasaran.

Salah satu bentuk upaya untuk mengetahui sejauh mana kualitas program layanan Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan sebagai salah satu satuan kerja di Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian atau respon dari para pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dan respon para pengguna layanan progra, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan

komprehensif. Hasil survei ini tentunya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai

Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan Survei

Kepuasan Masyarakat yang

dilakukan oleh Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang dalam hal ini adalah pengguna layanan program. GambaranTingkat kepuasan diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat/respon pengguna layanan program terhadap mutu dan kualitas layanan

program yang telah diberikan oleh Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan.

Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat

dan Daerah;

- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

PELAKSANAAN. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara

Pengumpulan data

mandiri oleh Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan dibawah koordinasi Sub Bagian tata usaha yang salah satu fungsinya adalah melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan rencana, program, kegiatan serta layanan pembiayaan pendidikan.

WAKTU PELAKSANAAN. Survei dilakukan secara selama 30 hari, yaitu dimulai pada tanggal **1 Agustus 2024 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2024.**

RESPONDEN. Responden yang digunakan dalam survei ini adalah para pengguna layanan/penerima manfaat dari layanan program yang terdapat di Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan.

INSTRUMEN. Survei menggunakan kuesioner online (*e-survey*) dengan memanfaatkan fasilitas *Google Form*. Kuesioner dibagikan kepada responden melalui aplikasi pesan lintas platform (*Whatsapp, Telegram*) dan Surel.

Instrumen

Kuesioner terdiri atas 17 pernyataan/pertanyaan yang

terbagi atas 2 bagian utama yaitu :

Bagian Pertama merupakan informasi pendukung terkait layanan yang digunakan, yaitu :

- 1. Nama Responden**
- 2. Daerah domisili dan daerah Asal**
- 3. Layanan yang digunakan**
- 4. Lama menggunakan layanan**
- 5. Sumber Informasi tentang layanan**
- 6. Distribusi informasi layanan**
- 7. Kesesuaian besaran yang diterima**
- 8. Ketepatan waktu**
- 9. Informasi aduan**
- 10. Penggunaan informasi aduan**

Bagian Kedua merupakan pertanyaan/pernyataan yang terkait dengan tingkat kepuasan dalam penggunaan layanan yang responden gunakan, yaitu :

1. Rekomendasi Layanan

Responden merekomendasikan layanan program yang mereka dapatkan kepada orang lain

2. Kesesuaian Persyaratan

Kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis layanan program yang responden gunakan saat ini.

3. Prosedur Layanan

Kemudahan dalam mekanisme/prosedur layanan program yang digunakan oleh responden;

4. Informasi prosedur Layanan

Kejelasan Informasi mengenai layanan program melalui: laman/sosmed/sosialisasi/layanan informasi.

5. Akses Informasi Layanan

Kemudahan responden dalam mengakses informasi tentang layanan yang digunakan

6. Penyelesaian Layanan

Ketepatan pelaksanaan dan penyelesaian layanan program dengan waktu yang telah dijadwalkan

7. Mekanisme/Prosedur

Kemudahan dalam mengikuti mekanisme/prosedur layanan program yang digunakan oleh responden;

9. Respon aduan

Penanganan/penindakan atas pengaduan, saran/masukan;

10. Hasil Layanan Aduan

Kesesuaian antara hasil layanan aduan dengan informasi yang didapatkan.

Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert.

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan sebagai berikut :

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

(PermenPANRB No. 14 tahun 2017)

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

(PermenPANRB No. 14 tahun 2017)

Adapun interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

(PermenPANRB No. 14 tahun 2017)

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan (x)	Unit Kerja Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

(PermenPANRB No. 14 tahun 2017)

Pengolahan data. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan x unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Hasil Survey

Survei yang dilakukan oleh
Pusat Layanan

Pembiayaan Pendidikan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan/penerima manfaat dari seluruh layanan program yang ada di Pusat Layanan Pendidikan. Dalam survei ini terdapat **10 pertanyaan tambahan** dan **9 pertanyaan unsur penilaian SKM** yang diukur, yakni :

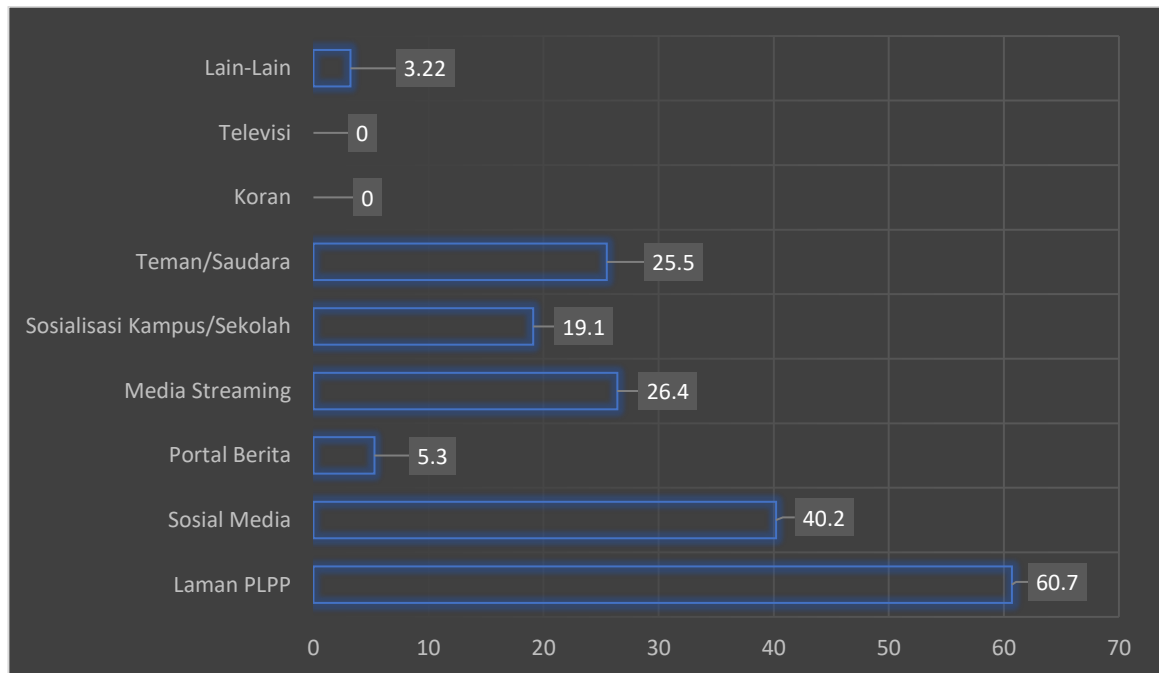
NO	Unsur SKM	Keterangan
1.	Persyaratan	U1
2.	Mekanisme/Prosedur	U2
3.	Kejelasan informasi	U3
4.	Akses informasi	U4
5.	Waktu Penyelesaian	U5
6.	Respon terhadap aduan	U6
7.	Penanganan aduan	U7
8.	Kesesuaian hasil	U8
9.	Rekomendasi atas Layanan	U9

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak **341** orang responden yang tersebar di seluruh Indonesia dan Luar Negeri.

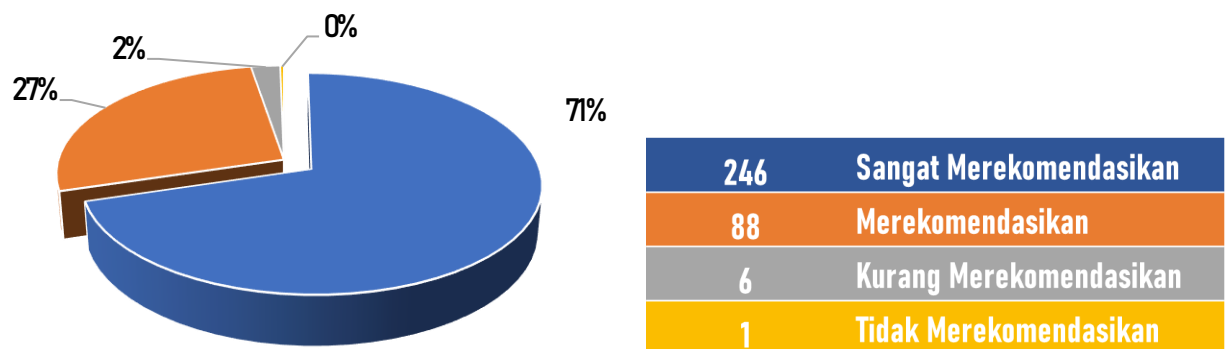
Seluruh responden menjawab pertanyaan yang diajukan melalui angket online (*e-survey*) melalui aplikasi pesan lintas platform dan Surel.

Adapun jawaban dari responden per unit dapat dideskripsikan sebagai berikut :

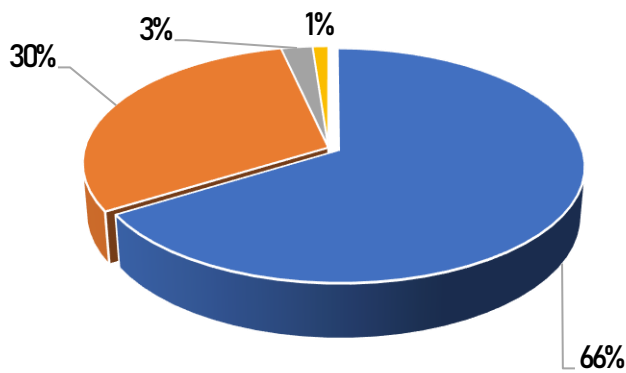
1. Sumber Informasi tentang layanan yang digunakan



2. Apakah saudara merekomendasikan layanan program yang anda dapatkan kepada teman/sudara/kenalan



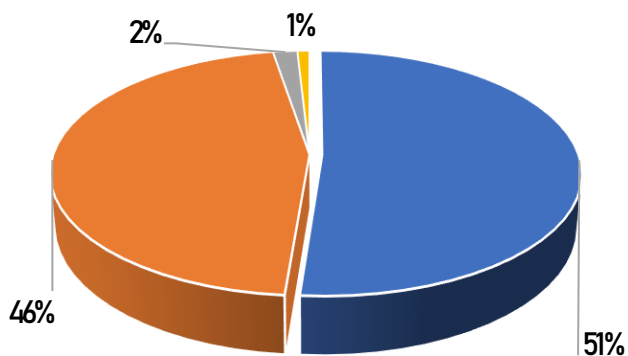
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan layanan program yang saudara gunakan



Responden = 341

228	Sangat Sesuai
102	Sesuai
8	Kurang Sesuai
3	Tidak Sesuai

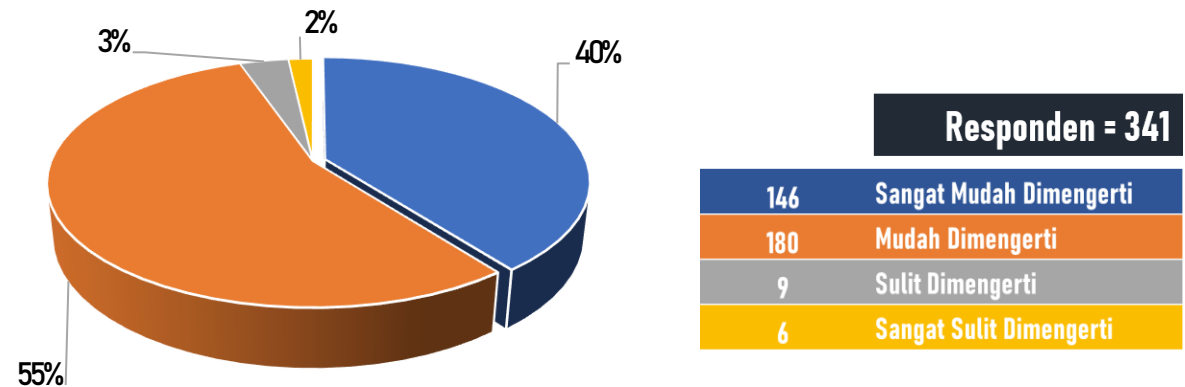
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan yang saudara gunakan



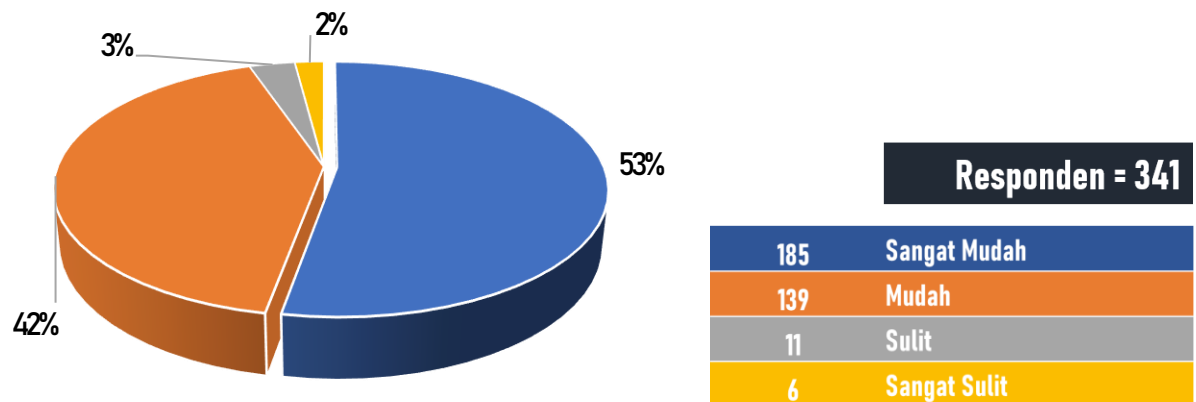
Responden = 341

188	Sangat Mudah
149	Mudah
3	Sulit
1	Sangat Sulit

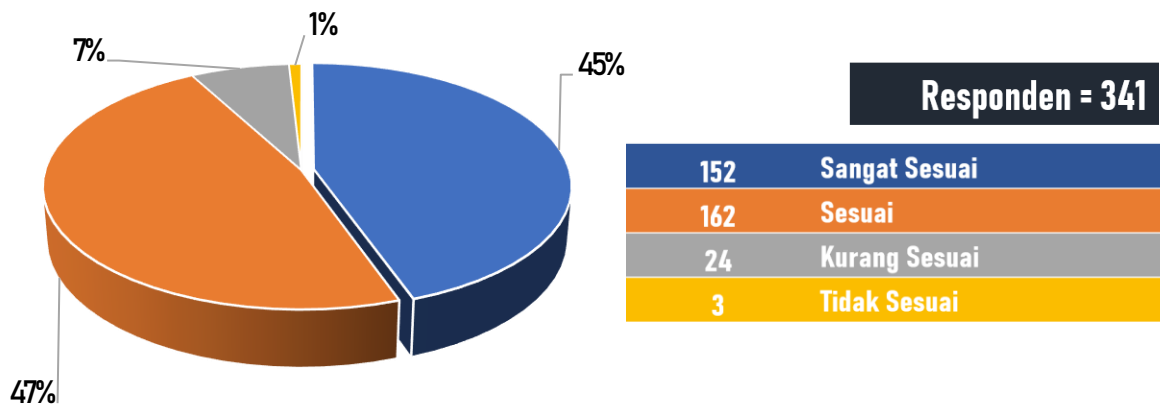
5. Bagaimana pendapat saudara tentang informasi yang diberikan (melalui: laman/sosmed/sosialisasi/layanan informasi) mengenai layanan program yang saudara gunakan



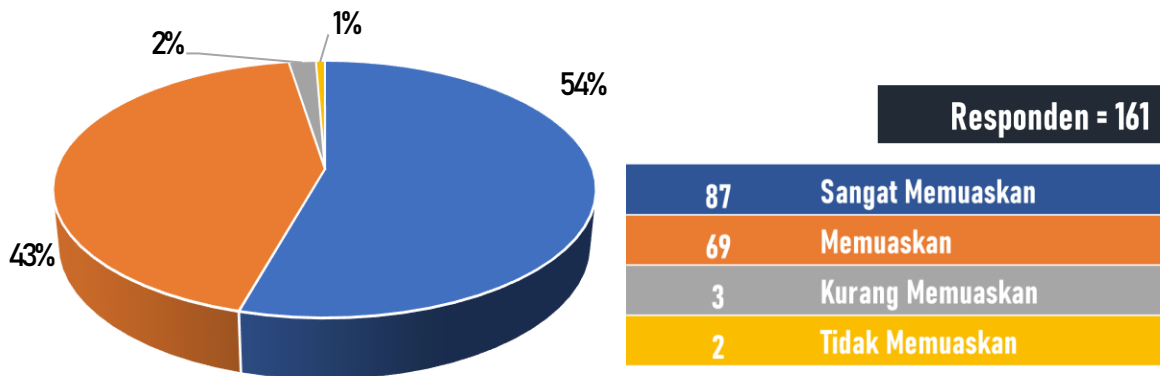
6. Bagaimana pendapat saudara dalam mendapatkan akses informasi mengenai layanan program yang saudara gunakan



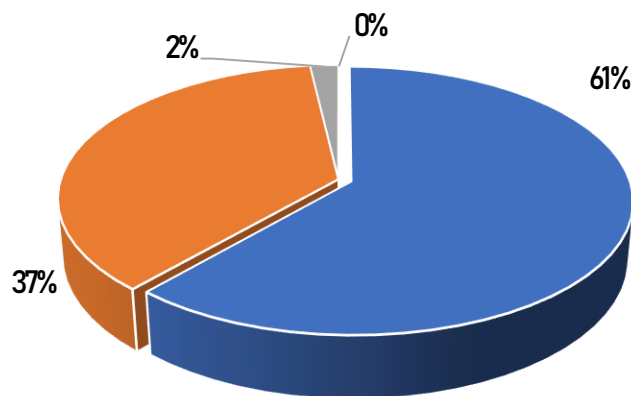
7. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan dan penyelesaian layanan program dengan waktu yang telah dijadwalkan



8. Bagaimana pendapat saudara terhadap respon atas pertanyaan/aduan terkait layanan program yang anda gunakan



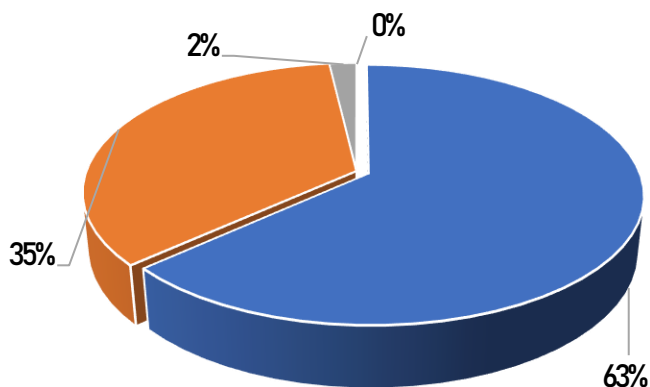
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan/penindakan atas pengaduan, saran dan masukan terkait layanan program yang anda gunakan



Responden = 161

99	Sangat Memuaskan
59	Memuaskan
3	Kurang Memuaskan
0	Tidak Memuaskan

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan aduan dengan informasi yang saudara dapatkan mengenai layanan program yang saudara gunakan



Responden = 161

102	Sangat Memuaskan
56	Memuaskan
3	Kurang Memuaskan
0	Tidak Memuaskan

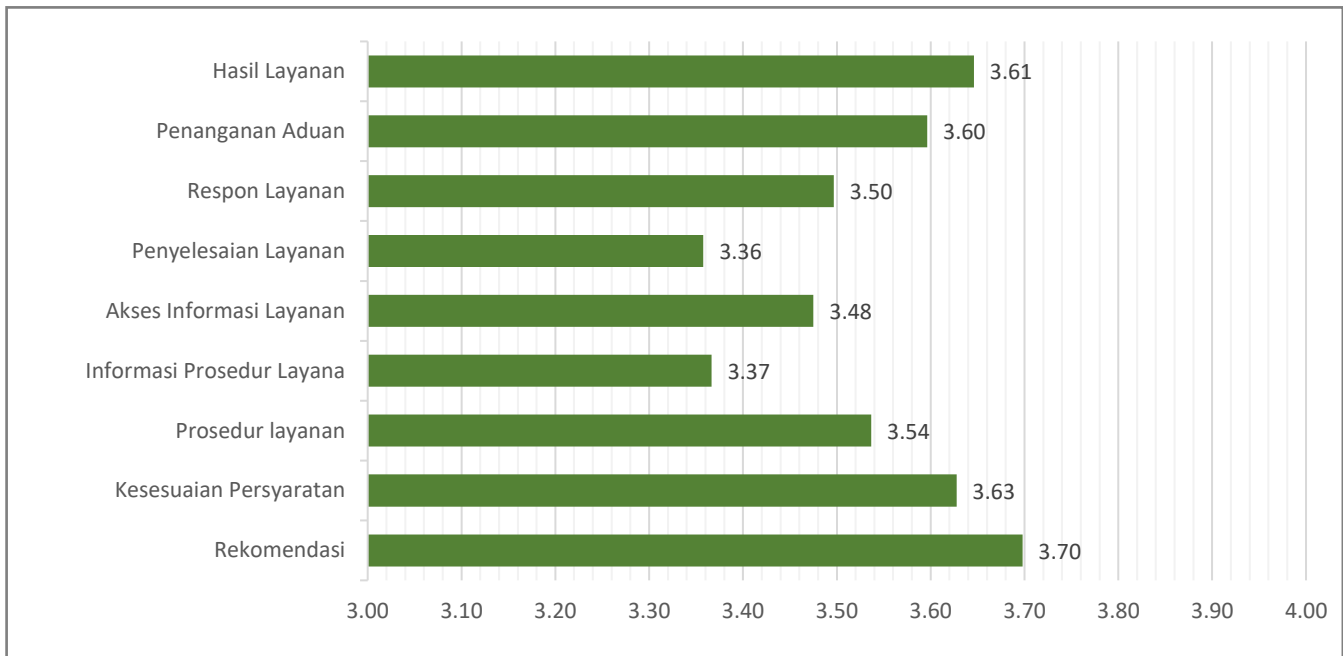
Indeks Kepuasan Masyarakat

Data akhir penyusunan indeks kepuasan masyarakat Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Indeks setiap unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (9 unsur).

Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan adalah sebagai berikut :

Unsur	Nilai Per Unsur	Indeks Per Unsur	Mutu
1. Rekomendasi	3.70	92.45	A
2. Kesesuaian persyaratan	3.63	90.69	A
3. Prosedur layanan	3.54	88.42	A
4. Informasi prosedur Layanan	3.37	84.16	B
5. Akses Informasi Layanan	3.48	86.88	B
6. Penyelesaian layanan	3.36	83.94	B
7. Respon Aduan	3.50	87.42	B
8. Penanganan Aduan	3.60	89.91	A
9. Hasil Layanan	3.61	90.37	A



Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$= (3,61 \times 0,11) + (3,6 \times 0,11) + (3,5 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,7 \times 0,11)$$

$$= \mathbf{3.53}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

$$= 3.53 \times 25$$

$$= \mathbf{88.25}$$

$$\text{Mutu pelayanan} = \mathbf{B}$$

$$\text{Kinerja unit pelayanan} = \mathbf{Baik}$$

Analisis Hasil SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Penyelesaian layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,36 selanjutnya adalah informasi prosedur layanan dengan nilai 3.37.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Rekomendasi atas layanan dengan nilai 3,7; selanjutnya adalah Hasil Layanan Aduan dengan nilai 3,65; dan Kesesuaian Persyaratan dengan nilai 3,63.

Secara umum kualitas dari layanan program di Pusat Layanan Pembiayaan

Simpulan

Pendidikan dipersepsikan Baik oleh para pengguna layanan/penerima manfaat. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88.30 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah 88.25.

Rekomendasi

Secara keseluruhan walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan persepsi Baik dari masyarakat,

masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1. Memberikan informasi secara jelas dan rutin kepada seluruh penerima manfaat mengenai alur, cara dan semua saluran informasi yang disediakan oleh Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan baik secara langsung ataupun melalui media sosial, laman, media streaming, dll
2. Untuk memaksimalkan hasil layanan, para pengelola layanan lebih memperhatikan Prosedur Operasional Standa yang ada.
3. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan publik atas pelayanan perlu diadakan Forum Komunikasi Publik yang secara umum bertujuan untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan kebijakan pelayanan publik yang tertuang pada standar pelayanan.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PUSAT LAYANAN PEMBIAYAAN PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

**NILAI
IKM**

88,25

BAIK

LAYANAN PROGRAM

Program Indonesia Pintar (PIP)
Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP-K)
Beasiswa Unggulan (BU)
Aneka Tunjangan (Antun)
Afirmasi Pendidikan Tinggi (ADik)
Afirmasi Pendidikan Menengah (ADEM)


RESPONDEN

341 Responden
Seluruh Indonesia dan Luar Negeri

PERIODE

2023-2024



puslapdik.kemdikbud.go.id  [Puslapdik Kemendikbud RI](#)  [Puslapdik](#)  [Puslapdik_dikbud](#)