



Kementerian Pendidikan Tinggi,
Sains, dan Teknologi
Republik Indonesia



DIKTISA INTEK
BERDAMPAK

LAPORAN AKHIR **SURVEI KEPUASAN** **PEMANGKU KEPENTINGAN** **KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,** **SAINS, DAN TEKNOLOGI**

2025





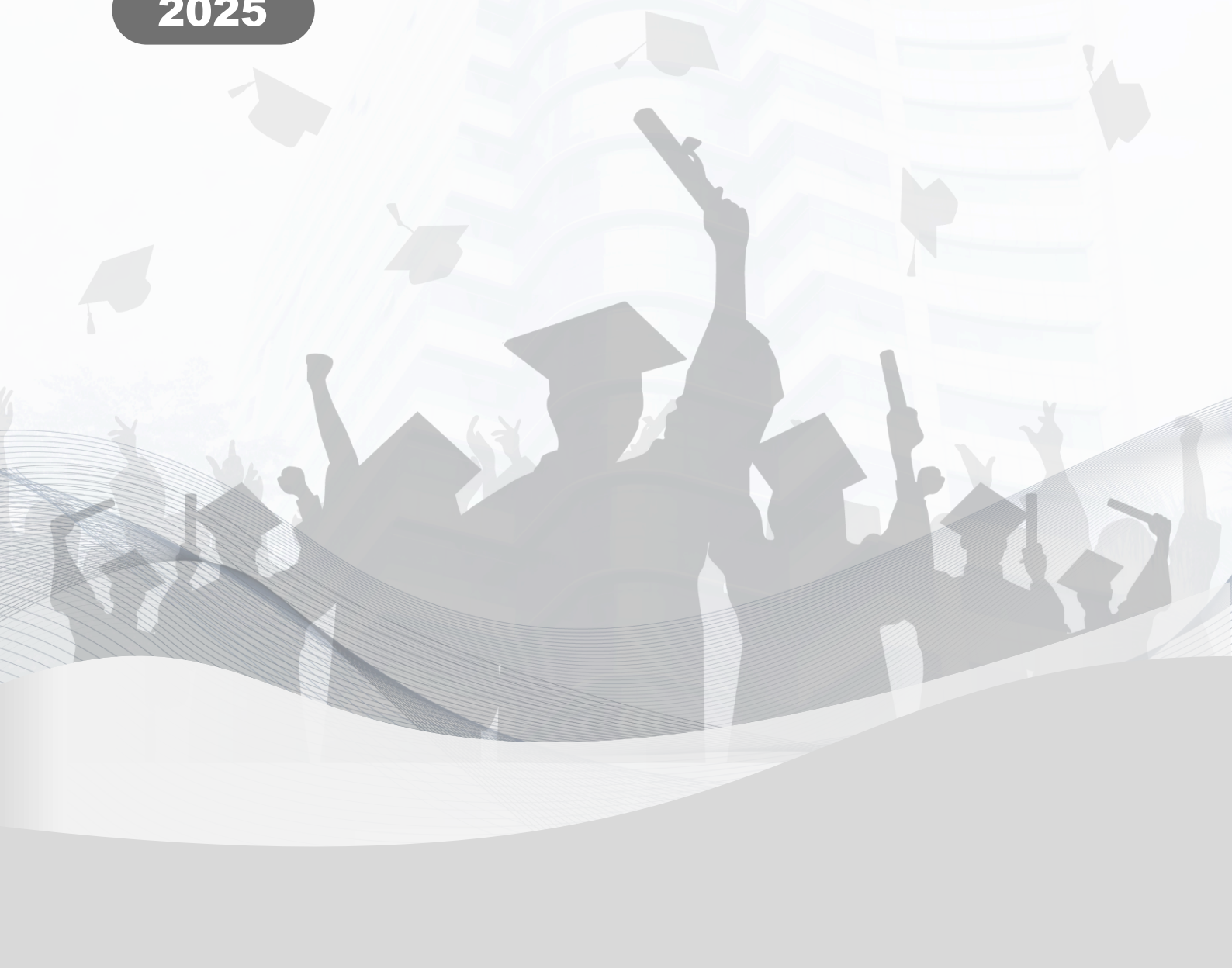
Kementerian Pendidikan Tinggi,
Sains, dan Teknologi
Republik Indonesia



DIKTISA INTEK
BERDAMPAK

LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

2025



LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2025

Pengarah	: Togar Mangihut Simatupang
Penanggung Jawab	: Manifes Zubayr
Wakil Penanggung Jawab	: Bhimo Widyo Andoko
Ketua	: Doddy Zulkifli Indra Atmaja
Wakil Ketua	: Yayat Hendayana
Sekretaris	: Novitasari Cahyaning Utomo
Tim Penyusun	: Fajar Adi Hemawan M. Syarifuddin Fajri Agi Bahari Ediyana Rusly Lia Melani Ginting Sumaryanto Karina Ayu Trisanti Sunyono Djuwita Sari Yuliastono Sutikno Widodo Budi Siswanto Rindias Helena Martha Eko Budi Prasetyo Rian Afriana Moh. Rifan Jauhari Septien Prima Diassari Anggita Dwi Ayuningtyas Abdul Naser Rafi'i Attamimi Rosikin



RINGKASAN EKSEKUTIF

SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

TAHUN 2025

A. LATAR BELAKANG

Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Kemdikristek) senantiasa berkomitmen untuk menghadirkan layanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta pemangku kepentingan. Dalam upaya memperkuat tata kelola pendidikan tinggi, penelitian, pengembangan, dan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi, Kemdikristek menekankan prinsip pelayanan terbaik (*service excellence*) yang responsif, transparan, dan memberikan nilai tambah bagi penerima layanan. Komitmen ini sejalan dengan arah kebijakan Diktisaintek Berdampak, yaitu kebijakan yang menempatkan dampak nyata, manfaat langsung, dan kontribusi layanan terhadap masyarakat, dunia usaha, dan ekosistem inovasi sebagai tolok ukur utama keberhasilan.

Sebagai bagian dari implementasi kebijakan tersebut, Kemdikristek menyelenggarakan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan sebagai instrumen evaluasi yang objektif dan komprehensif. Survei ini digunakan untuk mengukur persepsi, tingkat kepuasan, manfaat layanan, kemudahan proses, serta kualitas interaksi pelayanan yang diterima oleh para pemangku kepentingan. Tujuan utama dari pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdikristek ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program dan layanan yang disediakan Kemdikristek serta mendapatkan masukan, kebutuhan dan harapan dari para pemangku kepentingan Kemdikristek.

B. METODOLOGI

Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdiktisaintek menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yakni memberikan gambaran terkait kepuasan para pemangku kepentingan terhadap kebijakan, program dan layanan yang telah dijalankan Kemdiktisaintek secara kuantitatif dalam bentuk indeks kepuasan.

Responden dalam survei ini adalah *stakeholder* Kemdiktisaintek yang didefinisikan sebagai individu atau instansi/lembaga yang mendapatkan atau terlibat dalam program/layanan dari Kemdiktisaintek, terdiri dari mahasiswa, dosen, manajemen perguruan tinggi, penerima beasiswa, peneliti, dan juga dunia usaha dan industri maupun mitra. Pemilihan sampel dengan metode *stratified purposive sampling*, berasal dari daftar penerima program/layanan maupun rekomendasi dari perguruan tinggi penerima program/layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode baik secara luring maupun daring. Pengumpulan data secara luring dilakukan melalui wawancara langsung, sedangkan pengumpulan data secara daring dilakukan melalui *websurvey* ataupun *phonesurvey* mewawancarai melalui telepon maupun dengan responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui tautan kuesioner yang disediakan. Instrumen survei berupa kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan tingkat kepuasan dan tingkat kepuasan masing-masing program/layanan. Kuesioner dibuat ke dalam aplikasi kuesioner *Apps-based* berupa CoboCollect.

Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdiktisaintek dihitung berdasarkan nilai rata-rata (*mean score*) setiap program/layanan. Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala likert 1 – 6 selanjutnya dikonversi menjadi skala 0 – 100.

Lingkup survei ini adalah survei Nasional di perguruan tinggi negeri maupun swasta dari wilayah Sumatera, Jawa, Kalimantan, Bali Nusra, dan Sulawesi Maluku dan Papua. Terdapat 25 Program/layanan yang menjadi parameter indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdiktisaintek. Unsur penilaian indeks kepuasan mengacu pada pedoman SKM dalam Permen PAN RB No. 14/2017, namun disesuaikan dengan karakteristik, proses, dan sasaran program/layanan seperti tidak mengukur unsur biaya/tarif dan menambahkan unsur kebermanfaatan program/layanan.

C. HASIL SURVEI

Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdiktisaintek 2025 ini sebanyak 2.330 responden. Setiap responden dapat menilai lebih dari program/layanan yang pernah mereka dapatkan, sehingga didapatkan total penilaian sebanyak 4.896 responden di seluruh program/layanan. Responden Sebagian besar adalah mahasiswa sebanyak (58%), mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 62,2% dengan usia di bawah 30 tahun dengan proporsi 56,7%. Berdasarkan asal lembaga/instansi, sebagian besar berasal dari perguruan tinggi negeri, sebesar 67,9%. Sementara berdasarkan wilayah, paling banyak berasal dari Jawa sebanyak 43,4%.

Hasil survei menunjukkan, Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdiktisaintek 2025 sebesar 87,61 masuk dalam kategori Baik/Memuaskan. Dibandingkan dengan indeks kepuasan tahun 2024 (83,88), Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Kemdiktisaintek tahun 2025 naik 3,73 poin. Peningkatan ini didorong oleh tingginya nilai indeks pada parameter program dan layanan yang diukur pada tahun 2025, yang menunjukkan kinerja lebih baik dibandingkan dengan capaian parameter pada tahun 2024. Selain itu, dari 17 program/layanan yang disurvei pada tahun 2024, ada 6 program/layanan yang sama disurvei lagi pada 2025, 5 di antaranya nilai indeks kepuasannya meningkat.

Dari 25 program/layanan yang menjadi parameter indeks kepuasan para pemangku kepentingan, 9 di antaranya memiliki indeks dengan kategori “Sangat Baik/Sangat Memuaskan”, sedangkan 16 program/lainnya masuk dalam kategori Baik/Memuaskan. Program/layanan yang indeks kepuasannya masuk kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan adalah: Revitalisasi Lembaga Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (LPTK); Kolaborasi Sosial Membangun Masyarakat (Kosabangsa); Sekolah Unggul Garuda Transformasi; Reviu RKA Satuan/Unit Kerja; Hilirisasi Riset Prioritas (Hiliriset); Layanan SIAGA (Sistem Informasi Kelembagaan); Riset Konsorsium Unggulan Berdampak (RIKUB); Pendampingan ZI-WBK Satuan/unit Kerja; dan Katalisator Kemitraan Berdikari.

Program/layanan yang memiliki indeks kepuasan paling tinggi adalah Program Revitalisasi Lembaga Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (LPTK) dengan indeks

sebesar 92,62. Sedangkan program/layanan yang indeks kepuasannya paling rendah adalah layanan Perubahan Data Mahasiswa dengan indeks sebesar 83,51.

Dari keseluruhan program/layanan, unsur Manfaat program/layanan menjadi penilaian paling tinggi dengan indeks sebesar 89,71 dan masuk kategori Sangat Baik/Sangat Memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa program/layanan yang diberikan oleh Kemdiktisaintek memberikan manfaat nyata kepada penerima program/layanan tersebut. Hal ini bisa menjadi indikator awal dan optimisme ke depan terhadap kebijakan Diktisaintek Berdampak mampu memberikan perubahan nyata bagi masyarakat, bangsa, dan masa depan pendidikan tinggi nasional.

Selain manfaat program/layanan, unsur layanan yang memiliki indeks kepuasan Sangat Baik/Sangat Memuaskan adalah Perilaku Petugas (88,93) dan Kualitas Program Layanan (88,43). Perilaku petugas merupakan indikator dari sikap, keramahan, dan kesopanan petugas/PIC yang memberikan pelayanan pada program/layanan. Sedangkan salah satu indikator kualitas program layanan adalah relevansi dan kesesuaian program/layanan yang diberikan Kemdiktisaintek dengan kebutuhan baik bagi individu mahasiswa dan dosen maupun bagi instansi/Lembaga perguruan tinggi dan masyarakat secara umum.

Sedangkan unsur layanan yang perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan ke depan meskipun nilai indeksnya sudah Baik/Memuaskan, namun nilai indeksnya masih di bawah 87,00 adalah Sarana Prasarana (86,87), Penanganan Pengaduan (86,04) dan yang paling rendah unsur Waktu dengan indeks sebesar 85,95. Unsur Sarana Prasarana mencakup aspek keberadaan, kondisi, dan keandalan fasilitas seperti fasilitas beasiswa dan keandalan server; Penanganan Pengaduan mencerminkan tingkat responsivitas serta tindak lanjut terhadap laporan pengaduan atau kendala yang dialami oleh penerima program atau pengguna layanan; sedangkan unsur Waktu berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan seperti waktu pencairan beasiswa. Beberapa program yang nilai indeks kepuasannya rendah pada unsur waktu adalah ketepatan waktu pencairan Beasiswa Garuda, Beasiswa Pendidikan menuju Doktor untuk Sarjana Unggul (PMDSU), Beasiswa Afirmasi Pendidikan Tinggi (ADik), dan KIP Kuliah serta kecepatan layanan Perubahan Data Mahasiswa.



Berdasarkan kategori pemangku kepentingan, indeks kepuasan paling tinggi ada pada pemangku kepentingan program Sekolah Unggul Garuda Transformasi yang terdiri dari Kepala Sekolah, Guru, dan Siswa SMA Unggul Garuda Transformasi dengan indeks kepuasan sebesar 92,59 (Sangat Baik/Sangat Memuaskan). Selain pemangku kepentingan Sekolah Unggul Garuda Transformasi, Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi, Pegawai Satuan/Unit Kerja, serta Dudi dan Mitra juga menilai Sangat Baik/Sangat Memuaskan terhadap program/layanan yang telah mereka dapatkan dari Kemdiktisaintek. Sementara Pimpinan Perguruan Tinggi, Dosen, Mahasiswa, tingkat kepuasannya masih pada kategori Baik/Memuaskan.

Mahasiswa memiliki indeks kepuasan paling rendah (86,40) dibandingkan pemangku kepentingan yang lain, karena program/layanan untuk mahasiswa seperti Perubahan Data Mahasiswa, PD Dikti, dan beberapa program Beasiswa nilai indeks kepuasannya menunjukkan lebih rendah dibandingkan program/layanan untuk dosen maupun instansi/lembaga seperti Revitalisasi LPTK, Kosabangsa, Layanan SIAGA, Pendampingan ZI-WBK, dan Reviu RKA Satuan/unit kerja.

Berdasarkan demografi pemangku kepentingan, dilihat dari jenis kelamin tidak ada perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan laki-laki (87,62) dan perempuan (87,64). Hal ini menunjukkan bahwa program/layanan Kemdiktisaintek yang inklusif, setara, dan dapat diakses oleh semua masyarakat baik laki-laki maupun perempuan.

D. REKOMENDASI

1. Indeks kepuasan pemangku kepentingan Kemdiktisaintek 2025 sudah baik/memuaskan, namun belum sampai pada tingkat sangat memuaskan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terbuka besar peluang untuk meningkatkan lagi performa dari program/layanan khususnya yang nilai indeks kepuasannya masih di bawah 87,00 sekaligus mempertahankan performa program/layanan yang sudah dinilai sangat baik/sangat memuaskan.
2. Program/layanan yang indeks kepuasannya di bawah 87,00 yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan adalah: Beasiswa Program Doktor untuk Dosen Indonesia; Beasiswa Asrama Mahasiswa Nusantara; Beasiswa Indonesia Maju;

Beasiswa Garuda; Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti); Sistem Pembelajaran Daring (SPADA); Program Kreativitas Mahasiswa; dan Layanan Perubahan Data Mahasiswa.

3. Unsur layanan yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan karena nilai kepuasannya masih di bawah 87,00 adalah: Waktu, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Unsur waktu terkait dengan ketepatan jadwal dengan yang sudah ditentukan serta kecepatan dalam menyelesaikan/mengeksekusi program/layanan seperti jadwal pencairan beasiswa. Unsur Penanganan Pengaduan terkait dengan responsivitas dan tindak lanjut pengaduan, sedangkan unsur Sarana Prasarana terkait dengan ketersediaan dan keandalan dari sarana prasarana pendukung program/layanan.
4. Rekomendasi perbaikan unsur waktu antara lain adalah:
 - a. Menetapkan standar waktu yang lebih jelas, termasuk batas waktu maksimum penyelesaian untuk setiap jenis layanan.
 - b. Meningkatkan kapasitas layanan dengan penambahan petugas atau otomatisasi proses pada tahapan yang sering mengalami hambatan.
 - c. Mengimplementasikan sistem *tracking* status layanan, sehingga pengguna dapat memonitor progres permohonan atau administrasinya secara mandiri.
 - d. Melakukan evaluasi rutin terhadap keterlambatan, termasuk mengidentifikasi titik-titik *bottleneck* dan menyiapkan rencana mitigasi.
 - e. Menerapkan pengingat otomatis (*reminder system*) agar setiap tahapan layanan diselesaikan tepat waktu oleh pengelola.
5. Rekomendasi perbaikan unsur penanganan pengaduan antara lain adalah:
 - a. Membentuk sistem penanganan pengaduan terpadu yang memberikan nomor tiket, estimasi waktu penyelesaian, serta status perkembangan secara *real-time*.
 - b. Menetapkan standar waktu respons awal (misalnya maksimal 1×24 jam) untuk memastikan setiap pengaduan segera ditanggapi.
 - c. Meningkatkan kapasitas petugas *helpdesk* melalui pelatihan komunikasi layanan prima dan analisis masalah.

- d. Menyusun SOP tindak lanjut pengaduan dengan alur yang jelas, termasuk eskalasi untuk pengaduan kritis.
 - e. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pola pengaduan untuk mengidentifikasi permasalahan berulang dan memperbaiki akar penyebabnya.
6. Rekomendasi perbaikan unsur sarana prasarana lain adalah:
- a. Terkait ketersediaan fasilitas program/layanan beasiswa:
 - Meningkatkan kelayakan dan kenyamanan fasilitas asrama, termasuk perbaikan sarana umum (internet, ruang belajar, transportasi, sanitasi) serta mekanisme pelaporan kerusakan yang lebih cepat ditindaklanjuti.
 - Melakukan reviu berkala terhadap standar biaya hidup agar sesuai dengan kondisi riil di berbagai wilayah serta kebutuhan dasar penerima beasiswa.
 - Memperkuat mekanisme pendampingan akademik dengan penetapan jadwal mentoring yang lebih rutin, serta penyediaan kanal komunikasi langsung untuk konsultasi akademik.
 - b. Terkait keandalan sistem program/layanan berbasis IT:
 - Meningkatkan kapasitas infrastruktur server untuk mencegah server *down* pada periode pendaftaran, pelaporan, atau pengunggahan dokumen berkapasitas besar.
 - Mengoptimalkan integrasi antar-sistem, agar data tidak perlu di-input berulang dan proses verifikasi lebih efisien.
 - Memberikan notifikasi gangguan dan pemulihan sistem secara real-time, sehingga pengguna mengetahui status layanan dan tidak mengalami kebingungan atau penundaan tanpa informasi.

