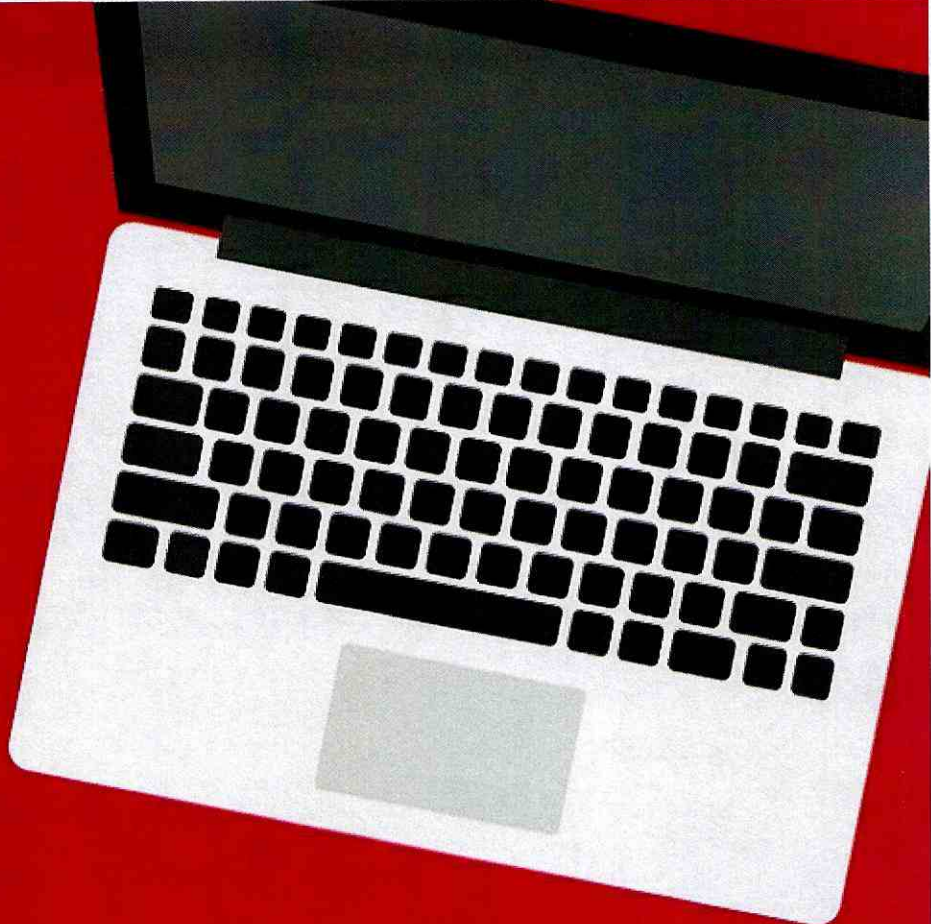


Survei Kepuasan



Layanan



Laporan Hasil Survei

---

**DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI**

---

## KATA PENGANTAR



Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Kedeputian Bidang Administrasi dapat menyelesaikan laporan hasil survei pemberian layanan internal bidang administrasi yakni terkait: Tingkat Kepuasan Layanan Penyusunan Program dan Anggaran; Tingkat Kepuasan Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA; Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran; Tingkat Kepuasan Layanan Kepegawaian; Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja; Tingkat Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan; serta Tingkat Kepuasan Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh 4 (empat) unit pelayanan yang berada di Kedeputian Bidang Administrasi, yakni Biro Perencanaan dan Keuangan; Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana; Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi; dan Biro Umum.

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), laporan survei ini sebagai instrumen dalam mengukur pencapaian kinerja, dan media pertanggung jawaban secara periodik menggambarkan tingkat persepsi pelanggan internal terhadap kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan secara obyektif. Laporan ini juga mencakup saran dan masukan dari responden yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi Kedeputian Bidang Administrasi untuk perbaikan pelayanan.

Secara umum, hasil survei menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan Kedeputian Bidang Administrasi berada pada rentang “bermanfaat” dan “memuaskan”. Mempertimbangkan pentingnya hasil survei bagi penyempurnaan kinerja, Kedeputian Bidang Administrasi senantiasa akan memperbaiki kualitas kuesioner pada tahun mendatang untuk mendapatkan hasil yang lebih obyektif, guna meningkatkan kinerja dan pelayanan Kedeputian Bidang Administrasi.

Jakarta, April 2017

Deputi Bidang Administrasi  
Sekretariat Kabinet

  
Farid Utomo



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Grafik .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Survei .....	1
1.3. Dasar Hukum.....	2
1.4. Metodologi Pengukuran Hasil Survei .....	2
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II HASIL SURVEI.....</b>	<b>5</b>
2.1. Perencanaan .....	5
2.2. Penentuan Instrumen Survei dan Responden.....	5
2.3. Pelaksanaan.....	6
2.4. Hasil Survei .....	7
2.4.1. Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan .....	7
2.4.2. Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana.....	14
2.4.3. Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi.....	16
2.4.4. Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum .....	22
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>30</b>
3.1. Kesimpulan.....	30
3.2. Saran.....	31

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b>	Skor Penilaian Survei	3
<b>Tabel 1.2.</b>	Indeks Interpretasi Kuesioner	3
<b>Tabel 2.1.</b>	Daftar Memorandum Permohonan Pengisian Kuesioner	7
<b>Tabel 2.2.</b>	Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Penyusunan Program dan Anggaran	8
<b>Tabel 2.3.</b>	Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA	10
<b>Tabel 2.4.</b>	Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	11
<b>Tabel 2.5.</b>	Pernyataan Puas dan Sangat Puas Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	15
<b>Tabel 2.6.</b>	Pernyataan Kurang Puas dan Tidak Puas Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	15
<b>Tabel 2.7.</b>	Hasil Perhitungan Kuesioner	17
<b>Tabel 2.8.</b>	Perbandingan Persentase Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja dan Tahun 2015 dan 2016	19
<b>Tabel 2.9.</b>	Perbandingan Persentase Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan Tahun 2015 dan 2016	20
<b>Tabel 2.10.</b>	Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pengadaan	22
<b>Tabel 2.11.</b>	Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pengelolaan BMN	24
<b>Tabel 2.12.</b>	Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pemeliharaan	25
<b>Tabel 2.13.</b>	Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Perlengkapan dan Jamuan	26
<b>Tabel 2.14.</b>	Nilai Rata-rata Kepuasan Unit Kerja terhadap Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum	27
<b>Tabel 3.1.</b>	Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputian Bidang Administrasi	30

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 2.1.</b>	Rata-Rata Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan	<b>13</b>
<b>Grafik 2.2.</b>	Perbandingan Rata-rata Survei di Tahun 2015 dan 2016	<b>16</b>
<b>Grafik 2.3.</b>	Rata-rata Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi Tahun 2016 dan Perbandingannya dengan Tahun 2015	<b>21</b>
<b>Grafik 2.4.</b>	Layanan Pengadaan	<b>23</b>
<b>Grafik 2.5.</b>	Layanan Pengelolaan BMN	<b>24</b>
<b>Grafik 2.6.</b>	Layanan Pemeliharaan	<b>25</b>
<b>Grafik 2.7.</b>	Layanan Perlengkapan dan Jamuan	<b>26</b>
<b>Grafik 2.8.</b>	Rata-rata Kepuasan Layanan per Variabel	<b>27</b>
<b>Grafik 2.9.</b>	Rata-rata Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum	<b>28</b>
<b>Grafik 3.1.</b>	Rekapitulasi Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputian Bidang Administrasi	<b>30</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan tugas dan fungsi yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet *Juncto* Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Deputi Bidang Administrasi menyelenggarakan pelayanan internal yang dilaksanakan oleh 4 (empat) unit kerja dibawahnya, yaitu: Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana, Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi, serta Biro Umum. *Core business* Deputi Bidang Administrasi adalah menjadi motor penggerak dari Sekretariat Kabinet dengan menyediakan dukungan atas pengelolaan anggaran, sumber daya manusia, tata laksana, dan sarana prasarana, dan pengendalian atas ketatausahaan pimpinan, akuntabilitas kinerja, serta berjalannya reformasi birokrasi di Sekretariat Kabinet.

Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan internal menjadi titik pangkal menentukan kepuasan pegawai yang selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan eksternal dengan nilai tinggi kepada *stakeholder* terkait. Pelayanan internal pada gilirannya akan memberikan kontribusi pertumbuhan organisasi yang berkinerja tinggi.

Salah satu cara untuk mengetahui keberhasilan dan mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dengan melaksanakan survei atas pelayanan yang diberikan dari 4 (empat) unit kerja yang berada di bawah Deputi Bidang Administrasi dimaksud. Terdapat 6 (enam) hasil survei yang dilakukan yang mewakili Indikator Kinerja Utama Deputi Bidang Administrasi. Survei tersebut menggunakan metode survei dan kriteria preferensi yang disepakati, dan dilakukan pengukuran. Selanjutnya, hasil capaian dari survei direrata guna mendapatkan nilai capaian pelayanan dari Kedeputian Bidang Administrasi.

Berdasarkan hasil pengukuran dari survei atas pelayanan internal Deputi Bidang Administrasi tersebut, perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus (*continuous improvement*), melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Deputi Bidang Administrasi tahap berikutnya untuk dapat meningkatkan pelayanan prima. Peningkatan pelayanan yang disampaikan Deputi Bidang Administrasi dimaksudkan untuk membantu pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam memberikan pelayanan eksternal kepada *stakeholder* terkait guna terwujudnya Visi Sekretariat Kabinet **“Menjadi Sekretariat Kabinet yang profesional dan andal dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan”**.

#### 1.2. Maksud dan Tujuan Survei

- a. Mendapatkan informasi secara obyektif atas persepsi dari *stakeholder* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan Kedeputian Bidang Administrasi;
- b. Mengidentifikasi harapan unit kerja terhadap pelaksanaan pelayanan di Kedeputian Bidang Administrasi;
- c. Mendapat...

- c. Mendapat masukan bagi seluruh pejabat/pegawai pemberi layanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya;
- d. Selain itu, dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi, hasil survei akan menjadi data pendukung (*evidence*) dalam evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB).

### 1.3. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- d. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet;
- e. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 12 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Deputi Bidang Administrasi Tahun 2015-2019;
- f. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2016.

### 1.4. Metodologi Pengukuran Hasil Survei

Metode Survei Kepuasan atas pemberian pelayanan Deputi Bidang Administrasi, menggunakan metode **Malhotra** yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu 5 (lima) kali jumlah pertanyaan yang diajukan, pemilihan sampel diutamakan pihak yang berhubungan langsung dengan unit kerja pelayanan dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet. Selanjutnya pengukuran hasil survei menggunakan **skala likert**, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Penentuan sampel dilakukan dengan memperhatikan keterwakilan setiap jenjang jabatan dari seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Dari ketentuan tersebut, masing-masing unit kerja Eselon II diberikan 4 (empat) kuesioner yang diharapkan akan diisi oleh masing-masing tingkat jabatan dari Eselon II, Eselon III, Eselon IV, sampai Staf. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa seluruh tingkat jabatan berhubungan secara langsung dengan layanan yang diberikan oleh Kedeputian Bidang Administrasi, dalam berbagai bentuk dan kesempatan.

Survei tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Kedeputian Bidang Administrasi disusun berdasarkan 5 kategori, yaitu:

- a. Pelayanan (*responsiveness*);
- b. Keandalan dalam Pelayanan (*reliability*);
- c. Keadaan Sarana dan Prasarana Fisik (*tangible*);
- d. Kepastian dalam Pelayanan (*assurance*);
- e. Sikap dalam Pelayanan (*empathy*).

Kuesioner dalam survei menggunakan lima pilihan skala, dengan skor masing-masing jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.1. Skor Penilaian Survei

Skor	Survei Tingkat Kemanfaatan/Kepuasan Terhadap Pelayanan yang diberikan Kedeputian Bidang Administrasi	
Skor 1	Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Tidak Puas (TP)
Skor 2	Tidak Bermanfaat (TB)	Kurang Puas (KP)
Skor 3	Kurang Bermanfaat (KB)	Cukup Puas (CP)
Skor 4	Bermanfaat (B)	Puas (P)
Skor 5	Sangat Bermanfaat (SB)	Sangat Puas (SP)

Rumus perhitungan skor atas tiap aspek pertanyaan:  $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

$P_n$  = Pilihan angka Skor *Likert*

**Contoh:**

Responden yang menjawab sebanyak 20 orang, yakni SB sebanyak 5 orang, B sebanyak 8 orang, KB sebanyak 4 orang, dan TB sebanyak 3 orang.

$$\text{Total Skor} = (5 \times 5) + (8 \times 4) + (4 \times 3) + (3 \times 3) = 78$$

Dari total skor yang didapat selanjutnya dihitung indeks % hasil survei, dengan rumus :

$$\frac{\text{Total Skor} \times 100\%}{\text{Skor tertinggi}}$$

$$\text{Indeks \% hasil survei} = \frac{78 \times 100\%}{100} = 78\%$$

$$\text{Rumus interval: } 100/\text{jumlah skor likert} = 100/5 = 20$$

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Tabel 1.2. Indeks Interpretasi Kuesioner

Indeks %	Interpretasi Kuesioner Tingkat Kemanfaatan/ Kepuasan Terhadap Pelayanan yang diberikan Kedeputian Bidang Administrasi	
0% - 20%	Sangat Tidak Bermanfaat	Tidak Memuaskan
21% - 40%	Tidak Bermanfaat	Kurang Memuaskan
41% - 60%	Kurang Bermanfaat	Cukup Memuaskan
61% - 80%	Bermanfaat	Memuaskan
81% - 100%	Sangat Bermanfaat	Sangat Memuaskan

Berdasarkan...



Berdasarkan indeks interpretasi tersebut, maka dari contoh hasil survei di atas sebesar 78% berarti dokumen dinilai bermanfaat oleh para responden atau responden merasa puas terhadap layanan.

### 1.5. Sistematika Penulisan

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Menguraikan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum, metodologi pengukuran hasil survei pelaksanaan survei dan sistematika penulisan.

#### **BAB II. HASIL SURVEI**

Menguraikan mengenai ringkasan hasil tabulasi jawaban survei dan analisis perolehan hasil survei per aspek pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner.

#### **BAB III. PENUTUP**

Menguraikan mengenai kesimpulan dan saran masukan untuk ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan kinerja.

**LAMPIRAN,** berisi form kuesioner dan hasil tabulasi perhitungan data survei.

## BAB II

### HASIL SURVEI

#### 2.1. Perencanaan

Dalam pelaksanaan survei atas pelayanan bidang administrasi, direncanakan akan mencakup semua aspek (Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan, Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana, Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi, Bidang Pengelolaan Administrasi Umum) yang dinilai dengan desain, kuesioner yang disusun dengan berorientasi pada hasil, dapat diukur dan praktis. Sehingga aktivitas perencanaan, persiapan, pengumpulan, pengolahan hingga penyajian survei dilakukan secara sistematis. Guna mempermudah pelaksanaan survei, digunakan langkah-langkah perencanaan survei yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei (kuesioner);
2. Menentukan responden;
3. Menetapkan petugas survei;
4. Menyusun jadwal survei;
5. Mempersiapkan memorandum penyampaian kuesioner; dan
6. Mempersiapkan bank data hasil pengumpulan kembali kuesioner.

#### 2.2. Penentuan Instrumen Survei Dan Responden

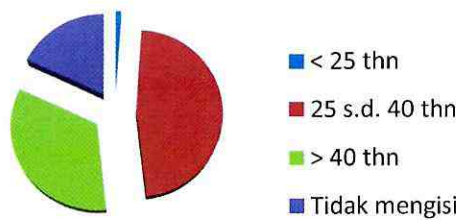
Dengan penggunaan metode penarikan sampel *random sampling*, survei dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada para responden yang merupakan perwakilan dari masing-masing unit kerja di Sekretariat Kabinet, yaitu:

1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri;
2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara;
3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional;
4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika;
5. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha;
6. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan;
7. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri;
8. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan;
9. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga;
10. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
11. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak;
12. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
13. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan;
14. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;
15. Asisten Deputi Bidang Perhubungan;
16. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim;
17. Asisten...

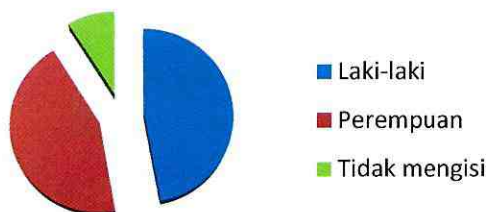
17. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan;
18. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan;
19. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan;
20. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol;
21. Biro Perencanaan dan Keuangan;
22. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana;
23. Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
24. Biro Umum;
25. Pusat Data dan Teknologi Informasi; dan
26. Inspektorat.

Deskripsi responden dalam pelaksanaan survei bidang administrasi berdasarkan unit kerja, umur, jenis kelamin, dan jabatan, sebagai berikut:

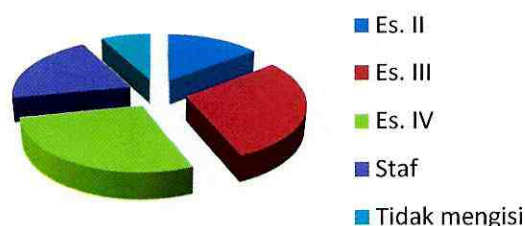
### Usia



### Jenis Kelamin



### Jabatan



### 2.3. Pelaksanaan

Survei dilaksanakan sejak tanggal 16 Desember 2016 sampai dengan 11 Januari 2017 sebagaimana memo pengantar berikut:

Tabel 2.1. Daftar Memorandum Permohonan Pengisian Kuesioner

No.	Unit Pelayanan	Memorandum	Tanggal
1.	Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan;	M.18/Adm-1/01/2017	11 Januari 2017
2.	Pelayanan Bidang Pengelolaan SDMOT;	M.1100/Adm-2/12/2016	16 Desember 2016
3.	Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;	M-01/Adm-3/01/2017 M-06/Adm-3/01/2017	05 Januari 2017
4.	Pelayanan Bidang Administrasi Umum	M.549/Adm-4/12/2016	29 Desember 2016

Sebagaimana memo pengantar di atas kepada seluruh pimpinan unit kerja di Sekretariat Kabinet. Pada saat pelaksanaannya, kuesioner langsung didisposisikan oleh pimpinan unit kerja kepada pejabat/pegawai di bawahnya selaku responden guna mengisi/menanggapi kuesioner.

## 2.4. Hasil Survei

### 2.4.1. Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Penyusunan pernyataan kuesioner mengacu kepada pelayanan terkait Bidang Perencanaan, dan Bidang Pemantauan dan Evaluasi. Pelaksanaan survei atas layanan Bidang Perencanaan fokus pada aspek penyusunan program dan anggaran berdasarkan 5 kategori sebagaimana telah disebut di muka, yaitu: pelayanan (*responsiveness*), keandalan dalam pelayanan (*reliability*), keadaan sarana dan prasarana fisik (*tangible*), kepastian dalam pelayanan (*assurance*), dan sikap dalam pelayanan (*empathy*) yang seluruhnya terdiri dari 16 pernyataan. Sedangkan pelayanan Bidang Pemantauan dan Evaluasi, fokus pada layanan atas revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kegiatan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (POK-DIPA) dengan pelaksanaan survei tingkat kepuasan berdasarkan 5 kategori yang sama, yaitu: pelayanan (*responsiveness*), keandalan dalam pelayanan (*reliability*), keadaan sarana dan prasarana fisik (*tangible*), kepastian dalam pelayanan (*assurance*), dan sikap dalam pelayanan (*empathy*) yang seluruhnya terdiri dari 14 pernyataan. Adapun survei terkait Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran, terdiri dari 10 pernyataan, tetapi tidak terdapat pengkategorian pernyataan.

Dari uraian di atas, secara garis besar jumlah kuesioner berisi pernyataan sebanyak 40 buah, yang terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Tingkat kepuasan unit kerja terhadap layanan penyusunan program dan anggaran, terdiri dari 16 pernyataan;
2. Tingkat kepuasan unit kerja terhadap layanan revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran dan Petunjuk Operasional Kegiatan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran, terdiri dari 14 pernyataan; dan
3. Tingkat pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran, terdiri dari 10 pernyataan.

a. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Penyusunan Program dan Anggaran

Sebanyak 91 responden telah mengisi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner bagian ke-I, yaitu Layanan Penyusunan Program dan Anggaran, sebagai berikut:

**Tabel 2.2. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Penyusunan Program dan Anggaran**

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Memuaskan	Tidak Memuaskan
<b>Ketanggapan dalam Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
a.	Ketanggapan pegawai terhadap kesulitan unit kerja dalam menyusun perencanaan program dan anggaran;	85%	15%
b.	Kecepatan pegawai dalam mengoreksi kesalahan yang terjadi dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran;	86%	14%
c.	Kemudahan dalam mengakses hasil dari penyusunan perencanaan program dan anggaran.	88%	12%
<b>Keandalan dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>			
a.	Pengetahuan pegawai dalam hal penyusunan perencanaan program dan anggaran;	86%	14%
b.	Ketepatan waktu penyelesaian penyusunan perencanaan program dan anggaran;	81%	19%
c.	Keakuratan hasil penyusunan program dan anggaran;	80%	20%
d.	Kemampuan pegawai dalam hal penggunaan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan penyelesaian perencanaan program dan anggaran.	92%	8%
<b>Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
a.	Kenyamanan ruangan dalam melayani unit kerja;	64%	36%
b.	Sarana yang tersedia untuk menyampaikan saran atau keluhan.	64%	36%

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Memuaskan	Tidak Memuaskan
<b>Kepastian dalam Pelayanan (<i>Assurance</i>)</b>			
a.	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang peraturan penyusunan perenanaan program dan anggaran;	76%	24%
b.	Kejelasan prosedur tentang penyusunan perencanaan program dan anggaran;	77%	23%
c.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang proses penyusunan perencanaan program dan anggaran.	80%	20%
<b>Sikap dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)</b>			
a.	Keramahan pegawai dalam melayani pertanyaan dari unit kerja;	89%	11%
b.	Kemampuan berkomunikasi pegawai terkait permintaan kelengkapan bahan penyusunan perencanaan program dan anggaran;	88%	12%
c.	Kepedulian pegawai dalam memahami kebutuhan unit kerja dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran;	81%	19%
d.	Bimbingan yang diberikan pegawai dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran.	85%	15%

Berdasarkan Tabulasi Tabel 2.2. di atas, penilaian responden terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Penyusunan Program dan Anggaran dirasa **sudah memuaskan**. Terhadap 16 pernyataan yang diberikan, 12 pernyataan diantaranya dirasa memuaskan oleh lebih dari 80% responden.

#### **b. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA**

Sebanyak 89 responden telah mengisi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner bagian ke-II yaitu layanan Revisi DIPA dan POK DIPA, sebagai berikut:

Tabel 2.3. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Memuaskan	Tidak Memuaskan
<b>Ketanggapan dalam Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
a.	Ketanggapan pegawai terhadap kesulitan unit kerja dalam penyusunan revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kegiatan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (POK DIPA);	85%	15%
b.	Kecepatan pegawai dalam mengoreksi kesalahan yang terjadi dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	84%	16%
c.	Kemudahan dalam mengakses hasil dari penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.	83%	17%
<b>Keandalan dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>			
a.	Pengetahuan pegawai dalam hal penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	91%	9%
b.	Ketepatan waktu penyelesaian penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	81%	19%
c.	Keakuratan hasil penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	88%	12%
<b>Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
a.	Kenyamanan ruangan dalam melayani unit kerja;	69%	31%
b.	Sarana yang tersedia untuk menyampaikan saran atau keluhan.	66%	34%
<b>Kepastian dalam Pelayanan (<i>Assurance</i>)</b>			
a.	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang peraturan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	82%	12%
b.	Kejelasan prosedur tentang penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	74%	26%

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Memuaskan	Tidak Memuaskan
<b>Sikap dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)</b>			
a.	Keramahan pegawai dalam melayani pertanyaan dari unit kerja;	89%	11%
b.	Kemampuan berkomunikasi pegawai terkait permintaan kelengkapan bahan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	89%	11%
c.	Kepedulian pegawai dalam memahami kebutuhan unit kerja dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA;	78%	22%
d.	Bimbingan yang diberikan pegawai dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.	81%	19%

Berdasarkan Tabulasi Tabel 2.3. di atas, penilaian responden terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA dirasa **sudah memuaskan**. Terhadap 14 pernyataan yang diberikan, 10 pernyataan diantaranya dirasa memuaskan oleh lebih dari 80% responden.

**c. Hasil Kuesioner Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran**

Sebanyak 89 responden telah mengisi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner bagian ke-III, yaitu Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran sebagai berikut:

**Tabel 2.4. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran**

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Bermanfaat	Tidak Bermanfaat
1.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi untuk Pengendalian dan Pemantauan Anggaran Unit Kerja Secara Berkala pada Tahun Berjalan	94%	6%



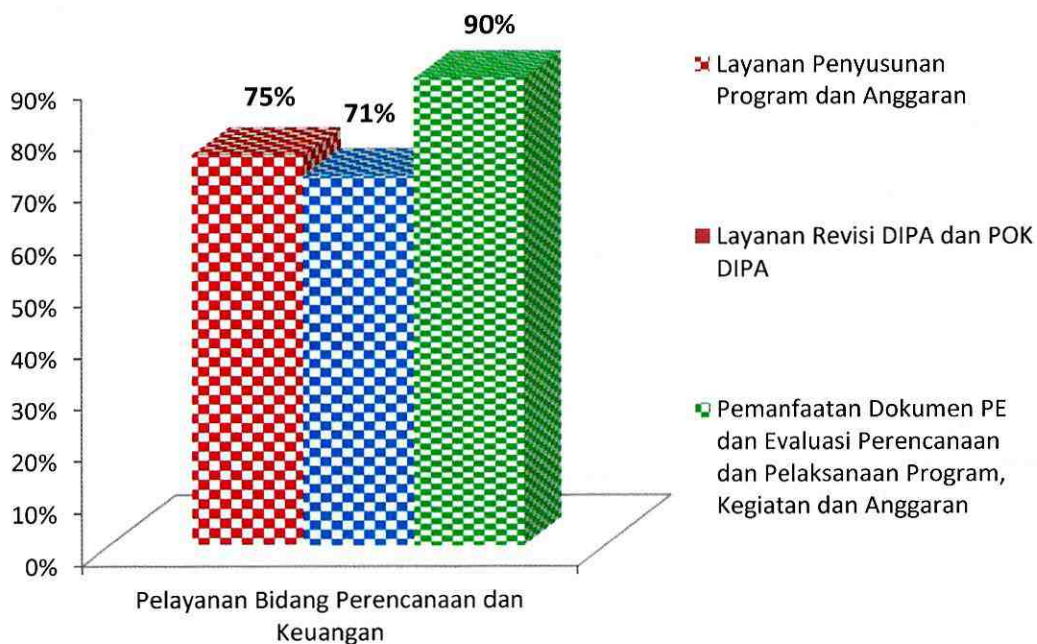
No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Bermanfaat	Tidak Bermanfaat
2.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi dalam Rangka Pengambilan Kebijakan Perencanaan dan Pelaksanaan Anggaran pada Unit Kerja pada Tahun Berjalan	91%	9%
3.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi untuk Mengukur Keberhasilan Unit Kerja dalam Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	92%	8%
4.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi dalam Rangka Pemberian Reward dan Punishment di Lingkungan Unit Kerja Eselon I	78%	22%
5.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi dalam Rangka Perbaikan Perencanaan Program, Kegiatan, Anggaran dan Kinerja Unit Kerja	91%	9%
6.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi dalam Rangka Perbaikan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran Unit Kerja	93%	7%
7.	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi dalam Rangka Perbaikan Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Unit Kerja Secara Keseluruhan	93%	7%
8.	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi sebagai acuan penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit kerja tahun berikutnya	94%	6%
9.	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi sebagai acuan penyusunan dokumen kinerja unit kerja tahun berikutnya	94%	6%

No.	Pernyataan	Nilai (%)	
		Bermanfaat	Tidak Bermanfaat
10.	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam perbaikan perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran Sekretariat Kabinet secara keseluruhan	94%	6%

Berdasarkan Tabulasi Tabel 2.4. di atas, penilaian responden terhadap Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran yang telah dirasa **sudah bermanfaat**. Terhadap 10 pernyataan yang diberikan, 9 pernyataan diantaranya dirasa memuaskan oleh lebih dari 80% responden.

Dari hasil survei atas 3 (tiga) bagian bidang pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan telah **memuaskan** dengan rata-rata indeks kepuasan **78,67%**, sebagaimana dapat dilihat pada gambar grafik 2.1.

**Grafik 2.1**  
Rata-Rata Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan



Sebagai tindak lanjut hasil survei, terdapat beberapa aktivitas yang dapat ditingkatkan kembali kualitasnya, antara lain:

1. Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana kerja dengan melengkapi perlengkapan dan peralatan yang memadai;

2. Meningkatkan...

2. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan unit kerja memperoleh informasi baik tentang peraturan-peraturan maupun pengumuman-pengumuman yang penting. Selain mempermudah, penggunaan teknologi informasi juga dapat mempercepat penyebaran informasi yang ingin disampaikan dalam Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan;

3. Menyelaraskan prosedur-prosedur kegiatan perencanaan dan keuangan.

Sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan, beberapa responden memberikan masukan yang sangat bermanfaat, yaitu:

1. Jangka waktu permohonan data dari unit kerja terlalu sempit sehingga perlu adanya jadwal pasti dalam rangka kemudahan penyiapannya;
2. Sosialisasi standar operasional prosedur;
3. Penambahan pegawai penginput pada sistem petunjuk operasional kegiatan;
4. Perlu ditingkatkan intensitas komunikasi antara Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Perencanaan dan Keuangan dengan unit kerja agar terdapat kesamaan persepsi;
5. Agar lebih memperhatikan masukan dan menyesuaikan kebutuhan unit kerja;
6. Perlu adanya pendidikan dan pelatihan tentang penyusunan perencanaan program dan anggaran dan Revisi DIPA dan POK DIPA;
7. Kecepatan penyusunan revisi Kuasa Pengguna Anggaran dapat ditingkatkan lagi;
8. Seringkali kurang update terhadap peraturan terbaru sehingga perlu diadakan sosialisasi secara intensif terhadap adanya perubahan dalam penyusunan program dan anggaran;
9. Masih kurang antisipatif terhadap perubahan baik internal maupun eksternal oleh karena itu perlu menerapkan metode *forecasting* terhadap kemungkinan terjadinya perubahan;
10. Revisi selesai tidak segera diinfokan ke unit kerja;
11. Perlunya mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur berdasarkan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi;
12. Perlu dibangun Sistem Informasi internal Sekretariat Kabinet terkait pemantauan dan evaluasi program, kegiatan dan anggaran serta revisi DIPA dan POK DIPA;
13. Dokumen hasil pemantauan dan evaluasi hendaknya disampaikan kepada seluruh pihak yang terkait dengan pengelolaan anggaran.

#### **2.4.2. Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana**

Berdasarkan total seluruh kuesioner yang dibagikan sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) kuesioner, yang kembali adalah sebanyak 217 (dua ratus tujuh belas) kuesioner. Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa unit kerja yang pegawainya tidak mengisi kuesioner dimaksud.

Dari hasil survei tersebut, dilakukan pengolahan data survei dengan hasil menyatakan bahwa 66% pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet menyatakan **puas** terhadap layanan kepegawaian dengan penilaian tertinggi ada pada pernyataan "Layanan gaji dan tunjangan pegawai" yaitu sebanyak 30 pegawai menyatakan sangat puas dan 116 pegawai menyatakan puas.

Pernyataan sangat puas dan puas dimaksud dapat dilihat pada 5 (lima) layanan yang mendapat peringkat tertinggi sebagai berikut:

**Tabel 2.5. Pernyataan Puas dan Sangat Puas Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana**

No.	Pernyataan	Nilai	
		Puas	Sangat Puas
1.	Layanan Gaji dan Tunjangan Pegawai	116	30
2.	Layanan Permohonan Cuti	112	29
3.	Layanan Penatausahaan Kenaikan Pangkat	104	22
4.	Layanan Pengurusan Kartu Pegawai	104	18
5.	Layanan Pembuatan ID Card	106	14

Hasil survei juga menggambarkan bahwa pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet menyatakan tidak puas terhadap 5 (lima) layanan sebagai berikut:

**Tabel 2.6. Pernyataan Kurang Puas dan Tidak Puas Pelayanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana**

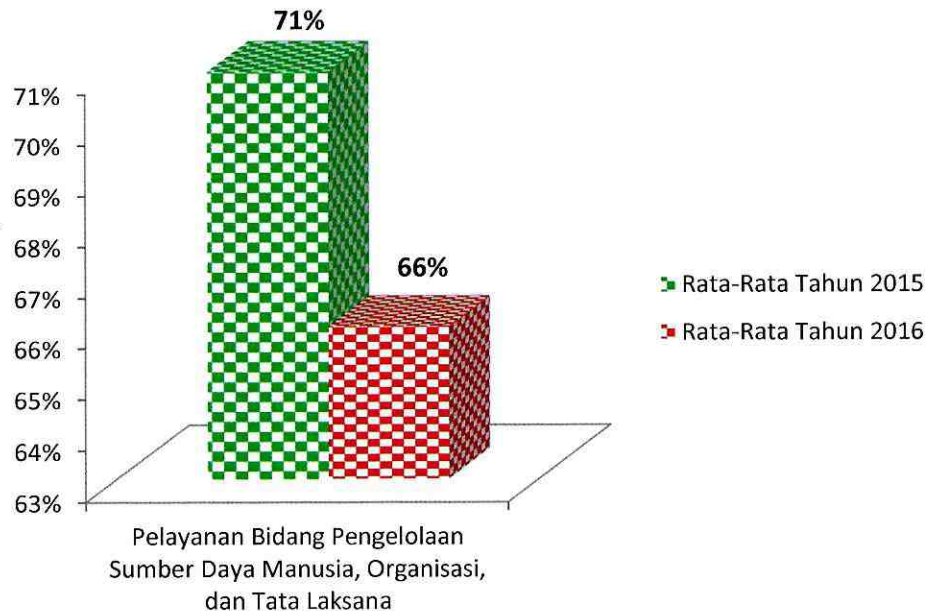
No.	Pernyataan	Nilai	
		Tidak Puas	Kurang Puas
1.	Kualitas Mesin Pencatat Kehadiran	32	80
2.	Kesesuaian Diklat dengan Tugas dan Fungsi	26	47
3.	Sosialisasi dan Internalisasi Peraturan Kepegawaian	15	48
4.	Layanan Penyelesaian Permasalahan Pegawai	12	44
5.	Kualitas Pelaksanaan Diklat	14	38

Pernyataan responden tidak puas dan kurang puas, disebabkan oleh mesin pencatat kehadiran yang terlalu sering bermasalah sehingga pegawai sering mengalami kesulitan untuk mencatatkan kehadiran, misalnya pegawai tidak dapat mencatatkan kehadiran pada saat masuk kerja atau pulang kerja sehingga pegawai perlu lapor dahulu kepada Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana untuk minta dilakukan pencatatan ulang kembali pada mesin kehadiran dimaksud.

Selain itu, hal tersebut disebabkan karena pernyataan dalam kuesioner mengalami beberapa perubahan sehingga mempengaruhi penilaian. Oleh karena itu pada tahun 2016 ini kepuasan layanan kepegawaian tidak dapat mencapai target, yaitu hanya tercapai 66% dari target yang ditetapkan 100%.

Grafik 2.2.

## Perbandingan Rata-rata Survei di Tahun 2015 dan 2016



Dibandingkan dengan target, kepuasan layanan pegawai tidak mencapai target, dan dibandingkan hasil survei tahun sebelumnya, kepuasan layanan pegawai turun sebagaimana dapat dilihat pada grafik 2.2.

Salah satu penyebab kepuasan layanan pegawai turun adalah pada kuesioner tahun 2016 terdapat pernyataan terkait "Kualitas Mesin Pencatat Kehadiran" yang pada tahun 2015 tidak terdapat pernyataan dimaksud sehingga mengakibatkan sebanyak 112 (seratus dua belas) pegawai menjawab tidak puas dan kurang puas.

Terkait hal tersebut, Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana akan berupaya memperbaiki salah satunya adalah dengan mengganti mesin pencatat kehadiran pada tahun 2017.

Pernyataan atau tanggapan "kurang puas" dan "tidak puas" tersebut, merupakan motivasi bagi pejabat/pegawai pemberi layanan Bidang Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana untuk terus meningkatkan kinerjanya agar seluruh pejabat dan pegawai puas terhadap seluruh layanan.

### 2.4.3. Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi

#### a. Hasil Kuesioner Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja

Survei tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 49 orang responden, yaitu seluruh pejabat Eselon I di luar Deputi Bidang Administrasi, seluruh pejabat Eselon II di luar Biro AKRB, dan pejabat di Bagian Fasilitasi Operasional di setiap kedeputian. Deputi Bidang Administrasi tidak termasuk responden karena hasil dari survei ini juga akan digunakan untuk mengukur capaian indikator kinerja yang ada di Deputi Bidang Administrasi. Dari tabulasi jawaban responden didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.7. Hasil Perhitungan Kuesioner

No.	Aspek Pertanyaan	Total Responden	Skor					Total Skor	Indeks %
	Dokumen/Laporan		BS	B	KB	TB	STB		
<b>1</b>	<b>Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam melaksanakan tugas dan fungsi</b>							<b>88,68</b>	
	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015	49	18	30	1	0	0	213	86,94
	PK Tahun 2016	49	25	23	1	0	0	220	89,80
	IKU Tahun 2016	49	24	24	1	0	0	219	89,39
	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	49	23	24	2	0	0	217	88,57
<b>2</b>	<b>Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam menyusun perencanaan unit kerja di tahun berikutnya</b>							<b>89,39</b>	
	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015	49	22	26	1	0	0	217	88,57
	PK Tahun 2016	49	24	24	1	0	0	219	89,39
	IKU Tahun 2016	49	25	23	1	0	0	220	89,80
	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	47	23	24	0	0	0	211	89,79
<b>3</b>	<b>Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk memperbaiki pelaksanaan program dan kegiatan unit kerja</b>							<b>88,78</b>	
	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015	49	22	27	0	0	0	218	88,98
	PK Tahun 2016	49	20	28	1	0	0	215	87,76
	IKU Tahun 2016	49	21	27	1	0	0	216	88,16
	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	49	25	24	0	0	0	221	90,20

No.	Aspek Pertanyaan	Total Responden	Skor					Total Skor	Indeks %
	Dokumen/Laporan		BS	B	KB	TB	STB		
<b>4</b>	<b>Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk monitoring serta mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja</b>							<b>87,76</b>	
	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015	49	19	29	1	0	0	214	87,35
	PK Tahun 2016	49	19	29	1	0	0	214	87,35
	IKU Tahun 2016	49	20	28	1	0	0	215	87,76
	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	49	22	26	1	0	0	217	88,57
<b>5</b>	<b>Pemanfaatan dokumen/laporan untuk perbaikan/peningkatan kinerja unit kerja</b>							<b>88,47</b>	
	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015	49	21	28	0	0	0	217	88,57
	PK Tahun 2016	49	20	29	0	0	0	216	88,16
	IKU Tahun 2016	49	20	29	0	0	0	216	88,16
	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	49	22	27	0	0	0	218	88,98
	<b>RATA-RATA SUB TOTAL</b>							<b>88,62</b>	

Dari kuesioner yang disebarakan kepada 49 responden, seluruh responden menyampaikan kembali kuesioner yang telah diisi/dijawab. Berikut ini hasil capaian dari 5 (lima) aspek pemanfaatan:

1. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, dengan hasil rata-rata persentase pemanfaatan **88,68% (Sangat Bermanfaat)**;
2. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam menyusun perencanaan unit kerja di tahun berikutnya, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **89,39% (Sangat Bermanfaat)**;
3. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk memperbaiki pelaksanaan program dan kegiatan unit kerja, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **88,78% (Sangat Bermanfaat)**;

4. Tingkat...

4. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk monitoring serta mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **87,76% (Sangat Bermanfaat)**; dan
5. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk perbaikan/peningkatan kinerja unit kerja, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **88,47% (Sangat Bermanfaat)**.

Dari hasil survei dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja tahun 2016 yang dihasilkan dari layanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi **sangat bermanfaat (88,62%)**, berada pada **rentang interval 81%-100%**. Hasil survei apabila dibandingkan tahun sebelumnya, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2.8. terdapat peningkatan sebesar 0,26% dalam pemanfaatan Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja. Namun, ketiga dokumen lainnya yakni LKj, PK dan IKU mengalami sedikit penurunan tingkat pemanfaatan dokumen. Penurunan tersebut disebabkan karena kurang optimalnya sosialisasi di tahun 2016 terkait dengan LKj, PK, dan IKU. Walaupun dokumen tersebut telah di unggah ke *website* Sekretariat Kabinet, namun belum ada pemberitahuan resmi ke unit kerja perihal pengunggahan.

Tabel berikut ini merupakan rata-rata tingkat pengukuran pemanfaatan dokumen pelaksanaan kinerja tahun 2015 dari seluruh aspek pertanyaan.

**Tabel 2.8. Perbandingan Persentase Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja Tahun 2015 dan 2016**

No.	Dokumen/Laporan	% Rata-rata tingkat pemanfaatan	
		2015	2016
1	Laporan Kinerja (LKj)	88,82	<b>88,08</b>
2	PK	89,60	<b>88,49</b>
3	IKU	89,36	<b>88,65</b>
4	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Simonja	88,96	<b>89,22</b>
	<b>Rata-rata tingkat pemanfaatan</b>	<b>89,18</b>	<b>88,62</b>

Dalam Perjanjian Kinerja terkait layanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro AKRB telah menetapkan target untuk indikator "persentase tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja" sebesar 82%. Adapun persentase pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja yang didapat melalui hasil survei sebesar 88,62%. Dengan demikian, dapat disimpulkan capaian persentase pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja ini apabila dibandingkan dengan PK adalah sebesar 108%.

Beberapa saran dan masukan yang diberikan responden diantaranya sebagai berikut:

1. Terkait penyampaian laporan diberikan dalam bentuk digital (CD/DVD) karena ringkas dan tidak boros biaya, bila dalam bentuk *hard copy* akan berat dan makan tempat dan susah mengakses kembali, dan pendistribusian s.d. level staf;
2. Sebaiknya...



2. Sebaiknya *timeline* untuk penyampaian dokumen/laporan akuntabilitas kinerja dimulai dari Eselon II ke Eselon I lalu ke Sekretaris Kabinet (bukan sebaliknya) karena dokumen/laporan unit kerja yang paling bawah sifatnya melingkupi unit kerja yang lebih tinggi;
3. LKj Sekretariat Kabinet yang telah ditetapkan agar segera disampaikan kepada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet sebagai pedoman penyusunan rencana kerja di tahun yang akan datang;
4. Pendampingan penyusunan LKj/PK/IKU terutama di unit kerja teknis agar lebih intensif karena selama ini cenderung fokus ke substansi, perlu sosialisasi lebih masif;
5. Perlu dibangun *database* yang dapat mengakomodir penyusunan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja sehingga dokumen-dokumen dapat dimanfaatkan dengan optimal;
6. Perlu ditingkatkan forum-forum pertemuan pimpinan dan bawahan di tingkat Sekretariat Kabinet guna meningkatkan keterlibatan seluruh jajaran dalam peningkatan kinerja; dan
7. Pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja merupakan cara untuk kontrol strategi/evaluasi mencakup usaha-usaha untuk memonitor seluruh hasil-hasil dari pembuatan dan penerapan strategi, termasuk mengukur kinerja individu dan organisasi serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan.

#### b. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Dalam rangka menjangkir persepsi responden atas tingkat kepuasan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan, survei memuat kuesioner yang berisi 12 pertanyaan yang mengacu kepada aspek pemberian layanan yang berkualitas yaitu: ketanggapan dalam pelayanan (*responsiveness*); keandalan dalam pelayanan (*reliability*); kepastian dalam pelayanan (*assurances*); sikap dalam pelayanan (*emphaty*); dan sarana dan prasarana fisik (*tangible*).

Dari kuesioner yang disebarikan kepada unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet, diperoleh *feedback* dari sebanyak 72 responden. Hasil survei tahun 2016 dapat dilihat pada tabel di bawah ini berikut perbandingannya dengan hasil survei tahun sebelumnya.

**Tabel 2.9. Perbandingan Persentase Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan Tahun 2015 dan 2016**

Aspek Kepuasan	%	
	2015	2016
Ketanggapan dalam pelayanan ( <i>responsiveness</i> )	73,15	74,65
Keandalan dalam pelayanan ( <i>reliability</i> )	71,56	74,23
Kepastian dalam pelayanan ( <i>assurances</i> )	71,19	70,56
Sikap dalam pelayanan ( <i>emphaty</i> )	72,23	72,16
Sarana dan prasarana fisik ( <i>tangible</i> )	64,68	69,01
<b>Persentase Tingkat Kepuasan</b>	<b>70,56</b>	<b>72,12</b>

Dari tabel 2.9. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap tingkat kepuasan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan Tahun 2016 yang dilaksanakan oleh Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro AKRB adalah **memuaskan (72,12%)**, yaitu berada pada rentang interval **61-80%**.

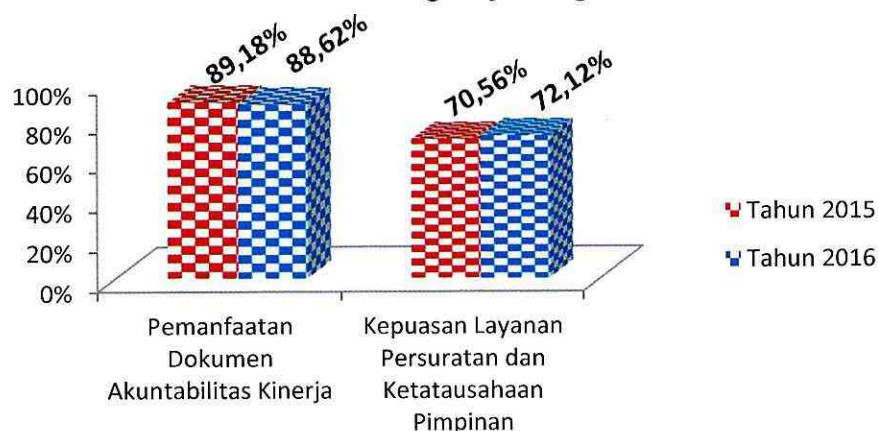
Apabila dibandingkan dari tahun sebelumnya maka tingkat kepuasan dari *stakeholder* mengalami kenaikan, hal ini tentu menunjukkan bahwa telah ada beberapa perbaikan dalam peningkatan pelayanan terkait pengelolaan Tata Usaha serta mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan pada tahun 2016 adalah pemindahan ruangan pelayanan persuratan di Lantai 1 untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan persuratan di Sekretariat Kabinet. Walaupun demikian, pada aspek sarana dan prasarana fisik masih mendapat tingkat kepuasan masih di bawah aspek-aspek yang lain, dan terdapat penurunan tingkat kepuasan pada aspek kepastian dalam pelayanan dan sikap dalam pelayanan di tahun 2016 ini.

Selanjutnya dari kuesioner yang telah diedarkan, terdapat beberapa saran dari responden, diantaranya:

1. Perlunya integrasi persuratan (pengagendaan) antara Tata Usaha Pimpinan dengan Tata Usaha di Setiap Unit Kerja Eselon I dan II;
2. Sebaiknya aplikasi atau sistem persuratan dapat dibangun secara *online*, sehingga unit kerja yang membutuhkan pelayanan dapat mengakses dan melakukan pencarian (*mail tracking*) secara langsung (*online/internet base*);
3. Sistem persuratan yang dibangun diharapkan juga dapat diakses oleh seluruh pegawai jadi bukan hanya pegawai di bagian persuratan saja yang paham, tetapi pegawai lain dsapat mengetahui dan menggunakan;
4. Staf yang diperbantukan pada Bagian Tata Usaha yang berasal dari tenaga *outsourcing* hendaknya diberikan pelatihan & pemahaman tata kerja di Birokrasi; da
5. Kemampuan berkomunikasi pegawai agar ditingkatkan, untuk lebih ramah dan responsif.

Berdasar uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi **sangat bermanfaat** dan **memuaskan** dengan rata-rata indeks kepuasan **88,62%** dan **72,12%**.

**Grafik 2.3. Rata-rata Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi Tahun 2016 dan Perbandingannya dengan Tahun 2015**

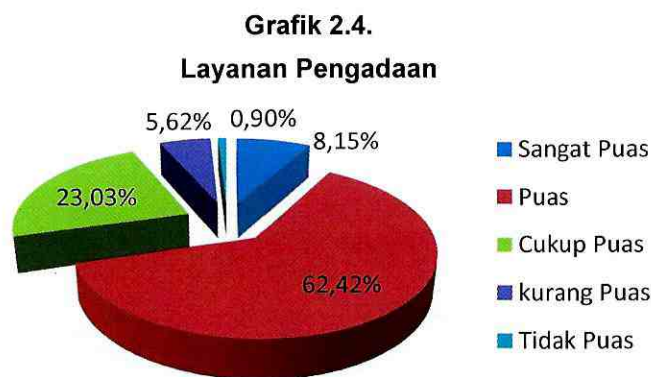


#### 2.4.4. Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum (Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan)

Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Umum memberikan 4 jenis layanan yaitu layanan pengadaan, layanan pengelolaan BMN, layanan pemeliharaan, dan layanan perlengkapan dan jamuan yang selanjutnya disebut layanan administrasi umum.

##### a. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan atas Layanan Pengadaan

Dari 20 (dua puluh) pertanyaan dalam 5 (lima) variabel, jawaban yang paling banyak diberikan oleh 89 (delapan puluh sembilan) responden adalah jawaban **puas**, yaitu sebanyak 1111 (seribu seratus sebelas) jawaban atau 62,42%, sebagaimana dapat dilihat pada grafik 2.4.



Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan pengadaan di Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Umum dapat dikategorikan **puas** karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2015, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 11,42%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan pengadaan secara umum yang dapat dibuktikan secara empiris dengan adanya perbaikan penyusunan rencana pengadaan, alur kerja pemenuhan pengadaan, dan penatausahaan dokumen pengadaan.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek sikap. Sikap ramah dan bersahabat menjadi kunci sukses layanan pengadaan, karena para staf secara langsung berinteraksi dengan *stakeholders*. Interaksi yang dibangun menjadi sangat penting agar tercipta suasana yang nyaman dan tenang yang juga menjadi aspek dasar dalam pelayanan pengadaan.

Namun sangat disayangkan, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel keandalan. Pelayanan yang andal menjadi masalah tersendiri mengingat pemenuhan permintaan unit kerja tidak dapat langsung dipenuhi secara cepat, karena memerlukan proses dalam pengadaannya. Selain itu, jika permintaan barang/jasa yang diajukan tidak tersedia dalam anggaran, maka harus dilakukan revisi anggaran terlebih dahulu yang memerlukan waktu tersendiri.

Pemberian pelayanan dalam proses pemilihan penyedia barang/jasa, perlu dilakukan analisa kebutuhan. Hal tersebut juga menjadi hambatan tersendiri dalam hal keandalan memenuhi kebutuhan unit kerja.

Gambaran rinci rata-rata jawaban responden terhadap layanan pengadaan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.10.

## Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pengadaan

Variabel	Keandalan (%)	Daya Tanggap (%)	Jaminan (%)	Empati (%)	Wujud Fisik (%)	Rata-rata (%)
▪ Sangat Puas	3,93	6,18	9,27	14,89	6,46	<b>8,15</b>
▪ Puas	<b>55,34</b>	60,11	63,76	65,17	<b>67,70</b>	<b>62,42</b>
▪ Cukup Puas	31,18	25,56	21,35	16,85	20,22	<b>23,03</b>
▪ Kurang	8,43	7,30	5,06	1,97	4,78	<b>5,62</b>
▪ Tidak Puas	1,12	0,84	0,56	1,12	0,84	<b>0,90</b>

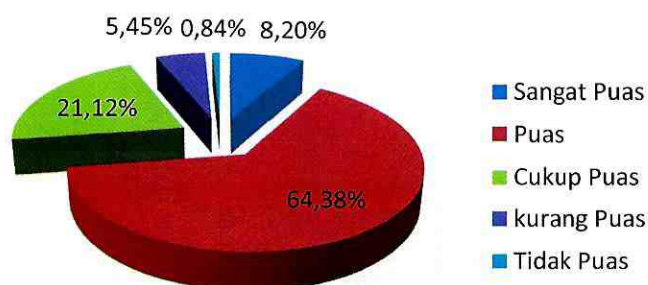
Terkait kepuasan layanan pengadaan, diketahui kepuasan **tertinggi** terletak pada variabel **wujud fisik** dengan nilai 67,70%; sedangkan indeks kepuasan **terendah** terletak pada variabel **keandalan** dengan rata-rata 55,34%.

#### b. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan atas Layanan Pengelolaan BMN

Dari 20 (dua puluh) pertanyaan dalam 5 (lima) variabel, jawaban yang paling banyak diberikan oleh 89 (delapan puluh sembilan) responden adalah jawaban **puas**, yaitu sebanyak 1.146 (seribu seratus empat puluh enam) jawaban atau 64,38%.

Grafik 2.5.

## Layanan Pengelolaan BMN



Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan pengelolaan BMN di Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Umum dapat dikategorikan **puas** karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2015, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 11,27%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan pengelolaan BMN.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek kemampuan staf pemberian pelayanan Pengelolaan BMN dalam memberikan jaminan terhadap pemenuhan barang yang dibutuhkan oleh unit kerja. Pemberian jaminan ini menjadi salah satu poin penting dalam pemenuhan kebutuhan unit kerja. Hal ini disebabkan adanya jaminan terkait ketersediaan barang akan membuat unit kerja dapat mengantisipasi kebutuhan rutusnya untuk dapat diajukan di setiap bulannya.

Namun...

Namun, sangat disayangkan, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel keandalan. Pelayanan yang andal menjadi masalah tersendiri mengingat pemenuhan kebutuhan dari masing-masing unit kerja tergantung sepenuhnya pada ketersediaan anggaran. Hal tersebut berakibat permintaan unit kerja tidak dapat dipenuhi secara cepat sesuai dengan kebutuhan.

Gambaran rinci rata-rata jawaban responden terhadap layanan pengelolaan BMN adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.11.**  
**Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pengelolaan BMN**

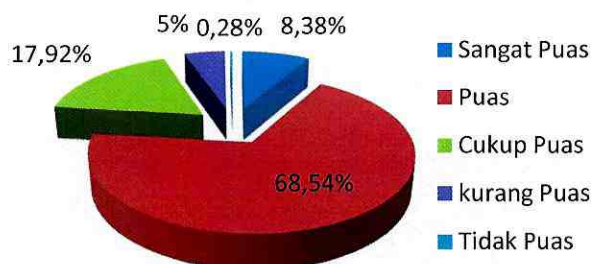
Variabel	Keandalan (%)	Daya Tanggap (%)	Jaminan (%)	Empati (%)	Wujud Fisik (%)	Rata-rata (%)
▪ Sangat Puas	5,62	5,34	8,43	15,45	6,18	<b>8,20</b>
▪ Puas	<b>56,74</b>	63,76	<b>68,54</b>	64,61	68,26	<b>64,38</b>
▪ Cukup Puas	28,37	22,19	17,70	17,42	19,94	<b>21,12</b>
▪ Kurang Puas	8,15	7,87	4,78	1,97	4,49	<b>5,45</b>
▪ Tidak Puas	1,12	0,84	0,56	0,56	1,12	<b>0,84</b>

Terkait kepuasan layanan pengelolaan BMN, diketahui kepuasan **tertinggi** terletak pada variabel **jaminan** dengan nilai 68,54%; sedangkan indeks kepuasan **terendah** terletak pada variabel **keandalan** dengan rata-rata 56,74%.

**c. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan atas Layanan Pemeliharaan**

Dari 20 (dua puluh) pertanyaan dalam 5 (lima) variabel, jawaban yang paling banyak diberikan oleh 89 (delapan puluh sembilan) responden adalah jawaban **puas**, yaitu sebanyak 1220 (seribu dua ratus dua puluh) jawaban atau 68,54%.

**Grafik 2.6.**  
**Layanan Pemeliharaan**



Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan pemeliharaan di Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Umum dapat dikategorikan **puas** karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2015, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 10,42%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan pemeliharaan secara umum.

Salah...

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek sikap. Sikap ramah dan bersahabat menjadi kunci sukses layanan pemeliharaan, karena sesuai dengan tugas dan fungsinya, para staf secara langsung berinteraksi dengan *stakeholders*. Interaksi yang dibangun menjadi sangat penting agar tercipta suasana yang nyaman dan tenteram yang juga menjadi aspek dasar dalam pelayanan pengadaan.

Namun demikian, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel keandalan. Pelayanan yang andal menjadi masalah tersendiri mengingat pelaksanaan pemeliharaan lebih sering dilaksanakan di luar jam kantor, sehingga kerusakan yang dilaporkan tidak dapat segera dilakukan perbaikan.

Gambaran rinci rata-rata jawaban responden terhadap layanan pemeliharaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.12.**  
**Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Pemeliharaan**

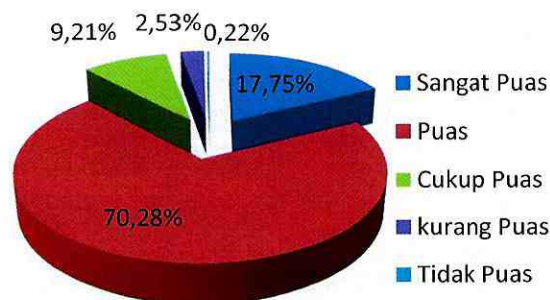
Variabel	Keandalan (%)	Daya Tanggap (%)	Jaminan (%)	Empati (%)	Wujud Fisik (%)	Rata-rata (%)
▪ Sangat Puas	4,49	6,74	8,99	15,17	5,90	<b>8,38</b>
▪ Puas	<b>66,29</b>	68,54	<b>69,94</b>	69,66	68,26	<b>68,54</b>
▪ Cukup Puas	21,07	17,42	17,42	12,64	21,07	<b>17,92</b>
▪ Kurang Puas	7,58	7,02	3,65	2,53	4,21	<b>5,00</b>
▪ Tidak Puas	0,56	0,28	0,00	0,00	0,56	<b>0,28</b>

Terkait kepuasan layanan pengadaan, diketahui kepuasan **tertinggi** terletak pada variabel **jaminan** dengan nilai 69,94%; sedangkan indeks kepuasan **terendah** terletak pada variabel **keandalan** dengan rata-rata 66,29%.

**d. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan atas Layanan Perlengkapan dan Jamuan**

Dari 20 (dua puluh) pertanyaan dalam 5 (lima) variabel, jawaban yang paling banyak diberikan oleh 89 (delapan puluh sembilan) responden adalah jawaban **puas**, yaitu sebanyak 1220 (seribu dua ratus dua puluh) jawaban atau 68,54%.

**Grafik 2.7.**  
**Layanan Perlengkapan dan Jamuan**



Sesuai...

Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan perlengkapan dan jamuan di yang diberikan Deputi Bidang Administrasi c.q. Biro Umum dapat dikategorikan **puas** karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2015, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 8,97%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan perlengkapan dan jamuan.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan jamuan dan perlengkapan. Ketanggapan tersebut menjadi kunci sukses layanan perlengkapan dan jamuan di Biro Umum, karena kebutuhan unit kerja dapat dengan cepat terpenuhi.

Namun, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel wujud fisik. Sarana dan prasarana termasuk media komunikasi menjadi salah satu hal yang belum dapat memuaskan unit kerja dalam pelaksanaan layanan perlengkapan dan jamuan. Belum tersedianya formulir layanan, maupun pemilihan jenis menu yang kurang bervariasi merupakan salah satu penyebab rendahnya tingkat kepuasan unit kerja.

Dengan adanya formulir layanan, diharapkan unit kerja dapat mengetahui pilihan hidangan dengan variasi menu yang dapat mereka pilih. Tentunya menu yang disajikan adalah menu dengan harga sesuai standar biaya yang telah ditetapkan. Selain itu, keberadaan formulir tersebut dapat membantu Bagian Perlengkapan dan Jamuan untuk dapat memetakan hidangan dan menu apa saja yang telah disajikan untuk rapat per unit kerja, sehingga tidak ada keluhan terkait variasi menu.

Gambaran rata-rata kepuasan unit kerja terhadap layanan pengadaan, sebagai berikut:

**Tabel 2.13.**

**Nilai Rata-rata Kepuasan Layanan Perlengkapan dan Jamuan**

Variabel	Keandalan (%)	Daya Tanggap (%)	Jaminan (%)	Empati (%)	Wujud Fisik (%)	Rata-rata (%)
▪ Sangat Puas	20,79	21,35	15,45	22,75	8,43	<b>17,75</b>
▪ Puas	<b>67,42</b>	68,54	<b>75,56</b>	67,98	71,91	<b>70,28</b>
▪ Cukup Puas	8,71	7,58	7,87	7,58	14,33	<b>9,21</b>
▪ Kurang Puas	2,81	2,53	1,12	1,69	4,49	<b>2,53</b>
▪ Tidak Puas	0,28	0,00	0,00	0,00	0,84	<b>0,22</b>

Terkait kepuasan layanan pengadaan, diketahui kepuasan **tertinggi** terletak pada variabel **jaminan** dengan nilai 75,56%; sedangkan indeks kepuasan **terendah** terletak pada variabel **keandalan** dengan rata-rata 67,42%.

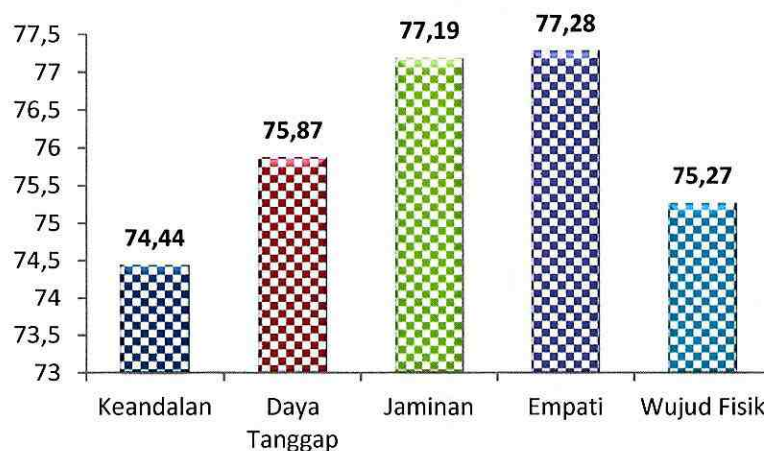
Dari hasil kompilasi data di atas, dilakukan perhitungan persentase kepuasan untuk masing-masing layanan, yang kemudian dirata-rata menjadi realisasi persentase kepuasan layanan sebagai keseluruhan Bidang Administrasi Umum c.q. Biro Umum yang dapat dilihat dari tabel 2.14.

Tabel 2.14. Nilai Kepuasan Unit Kerja terhadap Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum

Variabel	Pengadaan (%)	BMN (%)	Pemeliharaan (%)	Perlengkapan dan Jamuan (%)
▪ Keandalan	70,67	72,02	73,48	81,57
▪ Daya Tanggap	72,92	72,81	75,06	82,13
▪ Jaminan	75,58	76,25	75,73	81,20
▪ Empati	75,62	75,84	77,08	80,56
▪ Wujud Fisik	74,83	74,78	74,94	76,52

Dari tabulasi di atas, rata-rata kepuasan unit kerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet berdasarkan variabel sebagai berikut:

Grafik 2.8.  
Rata-rata Kepuasan Layanan per Variabel



Capaian tertinggi diperoleh dari variabel **Empati**, yaitu sejumlah 77,28% responden menjawab puas. Variabel selanjutnya adalah **Jaminan**, yang mendapatkan jawaban 77,19% puas dari responden, sebagaimana dapat dilihat pada grafik 2.8.

Adapun hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan adalah terkait variabel **Keandalan**, yang dirasakan masih kurang. Terkait pernyataan ini dijawab responden dengan 74,44% puas. Sedangkan untuk variabel **Daya Tanggap** dan **Wujud Fisik**, berada di urutan ketiga dan keempat dengan 75,87% dan 75,27% responden menjawab puas.

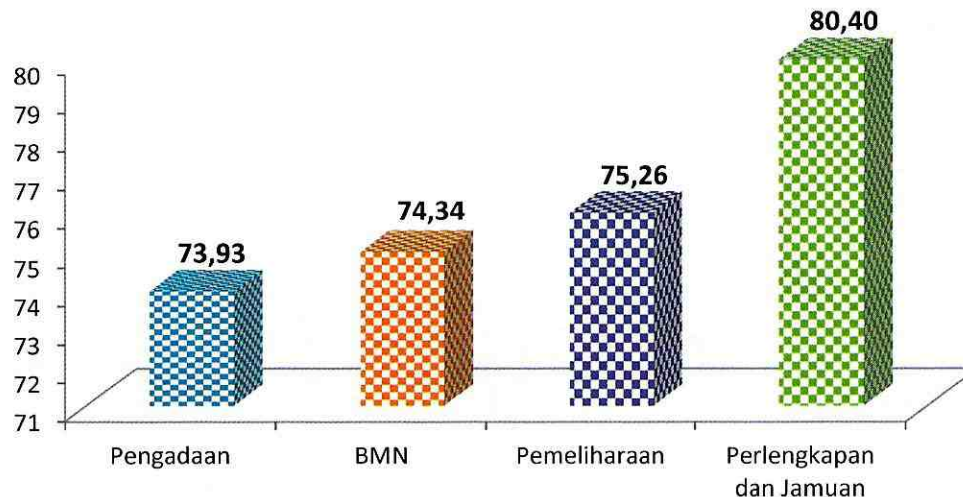
Berdasarkan rincian di atas, dapat disampaikan bahwa rata-rata persentase kepuasan terhadap layanan Deputy Bidang Administrasi c.q. Biro Umum adalah sebesar 75,98%. Mengingat target yang ditetapkan adalah 85%, maka capaiannya adalah 88,24%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2015, terjadi peningkatan sebesar 10,52%. Dari 4 (empat) layanan yang diberikan, kenaikan capaian paling tinggi diraih oleh layanan administrasi pengadaan, yaitu 11,42%.



Grafik 2.9.

Rata-rata Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum

### Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum



Dari tabel di atas, capaian tertinggi diperoleh dari layanan **Perlengkapan dan Jamuan**, yaitu sejumlah 80,40% responden menjawab puas. Layanan selanjutnya adalah layanan **Pemeliharaan**, yang mendapatkan jawaban 75,26% puas dari responden.

Sedangkan capaian terendah diperoleh dari layanan **Pengadaan** dengan 73,93% responden menjawab puas. Sedangkan untuk layanan **Pengelolaan BMN** berada di urutan ketiga dengan 74,34% responden menjawab puas.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum yang terdiri dari Layanan Pengadaan; Pengelolaan BMN; Pemeliharaan; dan Perlengkapan dan Jamuan telah **memuaskan** dengan rata-rata indeks kepuasan **75,98%**, sebagaimana dapat dilihat pada grafik 2.10.

Selanjutnya, hasil dari penghimpunan, pengolahan, dan analisis data terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh responden, dapat disimpulkan beberapa hal yang merupakan harapan unit kerja untuk dapat menjadi prioritas layanan bidang administrasi umum (layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan), antara lain:

- a. Dalam melakukan pemenuhan dan pendistribusian kebutuhan sarana dan prasarana bagi unit kerja perlu disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet, dan lebih memperhatikan skala prioritas serta kualitas barang yang diadakan;
- b. Melakukan pelayanan secara proaktif dan rutin kepada unit kerja, terutama terkait pemeliharaan Barang Milik Negara, dan merespon secara cepat setiap permintaan maupun keluhan yang diajukan. Respon ini juga termasuk dengan mengirimkan jawaban tertulis melalui memorandum kepada unit kerja terkait, sehingga tidak terjadi miskomunikasi dalam proses pemberian layanan;

c. Memberikan...

- c. Memberikan informasi yang akurat dan transparan terkait permintaan pelayanan dari unit kerja apakah permintaan sudah tersedia atau telah dilaksanakan. Hal ini untuk menghindari kesimpangsiuran informasi yang pada akhirnya akan merugikan/membuat unit kerja tidak nyaman;
- d. Mempercepat pelaksanaan pengadaan barang/jasa untuk kebutuhan-kebutuhan rutin operasional perkantoran, agar ketersediaan barang tetap terjaga dan tidak menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet;
- e. Melakukan variasi menu dalam pemberian layanan jamuan, dan juga menyesuaikan kualitas menu yang disajikan dengan tamu undangan rapat;
- f. Meningkatkan pemberian layanan secara keseluruhan, baik dari sisi perencanaan kegiatan, penganggaran, maupun pelaksanaan layanan untuk lebih mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

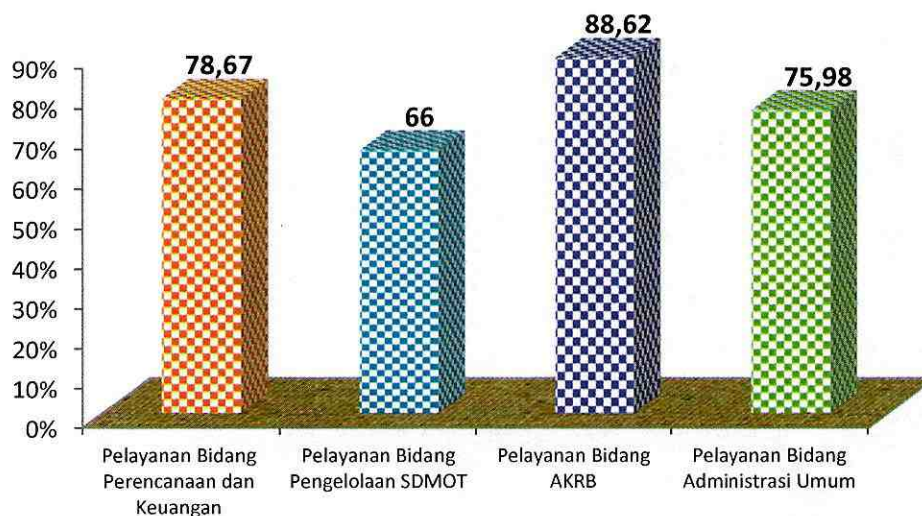
Laporan hasil survei Kedeputan Bidang Administrasi ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja unit Eselon II pelaksana pelayanan di bawah Kedeputan Bidang Administrasi yang telah ditetapkan pada tahun 2016, menunjukkan rata-rata pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi, sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi**

No.	Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata (%)
1.	Pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan	78,67
2.	Pelayanan Bidang Pengelolaan SDMOT	66
3.	Pelayanan Bidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	88,62
4.	Pelayanan Bidang Pengelolaan Administrasi Umum	75,98
<b>Rata-Rata Kedeputan Bidang Administrasi</b>		<b>77,32</b>

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet menyatakan “puas” dan “bermanfaat” terhadap layanan yang diberikan Kedeputan Bidang Administrasi. Berikut rekapitulasi hasil survei secara keseluruhan:

**Grafik 3.1. Rekapitulasi Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi**

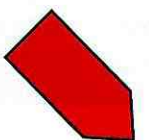


### 3.2. Upaya Peningkatan

1. Deputi Bidang Administrasi dalam pemberian layanan internal yang didukung oleh 4 (empat) unit kerja dibawahnya telah berupaya melakukan pemberian pelayanan terbaik. Namun demikian, upaya tersebut dirasa masih kurang optimal, sehingga diperlukan upaya yang lebih lagi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan;
2. Guna meningkatkan upaya tersebut, Deputi Bidang Administrasi perlu melaksanakan melalui kegiatan dengan mempertimbangkan saran perbaikan dalam hasil survei, antara lain yakni:
  - a. Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana kerja dengan melengkapi perlengkapan dan peralatan yang memadai;
  - b. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan unit kerja memperoleh informasi baik mengenai peraturan-peraturan maupun pengumuman-pengumuman yang penting. Selain mempermudah, penggunaan teknologi informasi juga dapat mempercepat penyebaran informasi yang ingin disampaikan oleh Deputi Bidang Administrasi;
  - c. Sosialisasi standar operasional prosedur;
  - d. Melakukan rapat evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan guna monitoring pelaksanaan layanan;
  - e. Meningkatkan keramahan, kemampuan komunikasi dan kepedulian dalam memahami kebutuhan pihak yang dilayani, yang sesuai dengan budaya kerja Profesional, Akuntabilitas, Tanggap, dan Integritas melalui pemberian pelatihan pelayanan prima.
3. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang lebih fokus kepada pihak-pihak yang selama ini terlibat langsung agar hasil survei dapat menggambarkan situasi di kondisi riil (faktual) pada saat proses pelaksanaan pemberian layanan berlangsung;
4. Selanjutnya, guna peningkatan kinerja dalam pemberian pelayanan Kedeputian Bidang Administrasi ke depan yang semakin baik, Deputi Bidang Administrasi akan meningkatkan komitmen seluruh jajarannya dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

-oOo-

# LAMPIRAN



**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA TERHADAP  
PENYUSUNAN PERENCANAAN PROGRAM DAN ANGGARAN SERTA  
PELAYANAN REVISI DIPA DAN POK DIPA, DAN TINGKAT PEMANFAATAN DOKUMEN HASIL  
PEMANTAUAN DAN EVALUASI PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN PROGRAM,  
KEGIATAN DAN ANGGARAN TAHUN 2016**

**Petunjuk Umum Pengisian**

1. Lengkapilah identitas diri Anda pada bagian awal dari kuesioner ini.
  2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut pendapat Anda paling benar untuk setiap pertanyaan yang diberikan.
  3. Berikan tanda cek (✓) pada kolom yang tersedia.
  4. Jawablah semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.
- 

**I. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin Anda :  1. Pria  
 2. Wanita
  
2. Usia Anda :  1. ≤ 30 thn  
 2. 31 – 40 thn  
 3. 41 – 50 thn  
 4. ≥ 51 thn
  
3. Pendidikan terakhir Anda :  1. SMU  
 2. Diploma  
 3. Strata 1 (S1)  
 4. Strata 2 (S2)  
 5. Strata 3 (S3)
  
4. Jabatan Anda :  1. Kepala Bidang/Kepala Bagian  
 2. Kepala Sub Bidang/Sub Bagian  
 3. Analis  
 4. Pengolah Data  
 5. Pengadministrasi Umum  
 6. Lainnya .....

**II. KUESIONER BAGIAN I: TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA TERHADAP LAYANAN PENYUSUNAN PROGRAM DAN ANGGARAN**

**Petunjuk pengisian:**

Berikan tanda ✓ pada masing-masing pernyataan dengan skala 1 s.d. 5 yang terdiri dari:

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Kurang Puas (KP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

## ❖ Kuesioner Tingkat Kepuasan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
		STP	TP	KP	P	SP
		1	2	3	4	5
<b>I.</b>	<b>Ketanggapan Dalam Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Ketanggapan pegawai terhadap kesulitan unit kerja dalam menyusun perencanaan program dan anggaran.					
2.	Kecepatan pegawai dalam mengoreksi kesalahan yang terjadi dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
3.	Kemudahan dalam mengakses hasil dari penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
<b>II.</b>	<b>Keandalan Dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>					
4.	Pengetahuan pegawai dalam hal penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
5.	Ketepatan waktu penyelesaian penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
6.	Keakuratan hasil penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
7.	Kemampuan pegawai dalam hal penggunaan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan penyelesaian perencanaan program dan anggaran.					
<b>III.</b>	<b>Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
8.	Kenyamanan ruangan dalam melayani unit kerja.					
9.	Sarana yang tersedia untuk menyampaikan saran atau keluhan.					
<b>IV.</b>	<b>Kepastian Dalam Pelayanan (<i>Assurances</i>)</b>					
10.	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang peraturan penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
11.	Kejelasan prosedur tentang penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
12.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang proses penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
<b>V.</b>	<b>Sikap Dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)</b>					
13.	Keramahan pegawai dalam melayani pertanyaan dari unit kerja.					

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
		STP	TP	KP	P	SP
		1	2	3	4	5
14.	Kemampuan berkomunikasi pegawai terkait permintaan kelengkapan bahan penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
15.	Kepedulian pegawai dalam memahami kebutuhan unit kerja dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran.					
16.	Bimbingan yang diberikan pegawai dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran.					

❖ **Saran dan kritik tentang penyusunan perencanaan program dan anggaran**

.....

.....

.....

.....

**III. KUESIONER BAGIAN II: TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA TERHADAP LAYANAN REVISI DIPA DAN POK DIPA**

**Petunjuk pengisian:**

Berikan tanda ✓ pada masing-masing pernyataan dengan skala 1 s.d. 5 yang terdiri dari:

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Kurang Puas (KP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

❖ **Kuesioner Tingkat Kepuasan**

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
		STP	TP	KP	P	SP
		1	2	3	4	5
<b>I.</b>	<b>Ketanggapan Dalam Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Ketanggapan pegawai terhadap kesulitan unit kerja dalam penyusunan revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan Petunjuk Operasional Kegiatan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (POK DIPA).					
2.	Kecepatan pegawai dalam mengoreksi kesalahan yang terjadi dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
3.	Kemudahan dalam mengakses hasil dari penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					



No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
		STP	TP	KP	P	SP
		1	2	3	4	5
<b>II.</b>	<b>Keandalan Dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>					
4.	Pengetahuan pegawai dalam hal penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
5.	Ketepatan waktu penyelesaian penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
6.	Keakuratan hasil penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
<b>III.</b>	<b>Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
7.	Kenyamanan ruangan dalam melayani unit kerja.					
8.	Sarana yang tersedia untuk menyampaikan saran atau keluhan.					
<b>IV.</b>	<b>Kepastian Dalam Pelayanan (<i>Assurances</i>)</b>					
9.	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang peraturan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
10.	Kejelasan prosedur tentang penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
<b>V.</b>	<b>Sikap Dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)</b>					
11.	Keramahan pegawai dalam melayani pertanyaan dari unit kerja.					
12.	Kemampuan berkomunikasi pegawai terkait permintaan kelengkapan bahan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
13.	Kepedulian pegawai dalam memahami kebutuhan unit kerja dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					
14.	Bimbingan yang diberikan pegawai dalam penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA.					

❖ **Saran dan kritik tentang layanan revisi DIPA dan POK DIPA**

.....

.....

.....

.....

**IV. KUESIONER BAGIAN III: TINGKAT PEMANFAATAN DOKUMEN HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN PROGRAM, KEGIATAN DAN ANGGARAN**

**Petunjuk pengisian:**

1. Berikan tanda ✓ pada masing-masing pernyataan dengan skala 1 s.d. 5 yang terdiri dari:
  1. Tidak Bermanfaat (TB)
  2. Kurang Bermanfaat (KB)
  3. Cukup Bermanfaat (CB)
  4. Bermanfaat (B)
  5. Sangat Bermanfaat (SB)

2. Dokumen hasil pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran adalah Laporan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 serta dokumen hasil evaluasi lain yang terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet.

❖ **Kuesioner Tingkat Pemanfaatan**

No	Pernyataan	Tingkat Pemanfaatan				
		TB	KB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi untuk pengendalian dan pemantauan anggaran unit kerja secara berkala pada tahun berjalan					
2	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka pengambilan kebijakan perencanaan dan pelaksanaan anggaran pada unit kerja pada tahun berjalan					
3	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi untuk mengukur keberhasilan unit kerja dalam pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran					
4	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka pemberian <i>reward &amp; punishment</i> di lingkungan unit kerja eselon I					
5	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja unit kerja					
6	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran unit kerja					
7	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja secara keseluruhan					
8	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi sebagai acuan penyusunan perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit kerja tahun berikutnya					
9	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi sebagai acuan penyusunan dokumen kinerja unit kerja tahun berikutnya					
10	Pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi dalam rangka perbaikan perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran Sekretariat Kabinet secara keseluruhan					

❖ **Saran dan kritik tentang dokumen hasil pemantauan dan evaluasi:**

.....  
 .....

**SURVEI KEPUASAN PEGAWAI**  
**TERHADAP LAYANAN BIRO SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI, DAN TATA LAKSANA**  
**SEKRETARIAT KABINET**

TAHUN 2016

---

Dalam rangka meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Kabinet, bersama ini dengan hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terkait dengan kepuasan pegawai.

Kami sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu apabila dapat mengisi kuesioner ini secara obyektif sebagai bahan masukan bagi kami dalam rangka meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Kabinet.

---

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pilihan jawaban atas pertanyaan, berskala 1 sampai dengan 5 yang memiliki arti sebagai berikut:

1 - Tidak Puas	(TP)
2 - Kurang Puas	(KP)
3 - Cukup Puas	(CP)
4 - Puas	(P)
5 - Sangat Puas	(SP)
2. Berikan tanda  pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
3. Kuesioner ini bersifat anonim dan identitas serta Informasi Bapak/Ibu akan sangat dijaga kerahasiaannya.

**DATA RESPONDEN**

Jenis Kelamin : *Laki - laki*  
Pendidikan Terakhir : *S1*  
Lama Bekerja : *26 tahun*  
Unit Kerja : *Kepntas Dukungan Kerja Kabinet*

No	Pernyataan	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
		TP	KP	CP	P	SP
<b>Tangible</b>						
1	Kualitas ID Card	✓				
2	Kualitas Mesin Pencatat Kehadiran (Hand Key)	✓				
<b>Reliability</b>						
1	Layanan pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai					✓
2	Layanan penatausahaan pengadaan CPNS					✓
3	Pemberitahuan menjelang usia pensiun					✓
4	Permutakhiran database pegawai					✓
5	Kesesuaian diklat dengan tugas dan fungsi					✓
6	Kualitas pelaksanaan diklat					✓
7	Fasilitasi Penyusunan Peraturan Internal					✓
8	Fasilitasi Penyusunan Standar Operasional Prosedur/ Standar Pelayanan					✓
9	Fasilitasi Penyusunan Analisis Jabatan					✓
10	Sosialisasi dan internalisasi peraturan-peraturan kepegawaian					✓
<b>Responsiveness</b>						
1	Layanan penatausahaan kehadiran pegawai		✓			
2	Layanan pengusulan Tanda Kehormatan					✓
3	Layanan pembuatan ID Card	✓				
4	Layanan penatausahaan Kenaikan Pangkat					✓
<b>Assurance</b>						
1	Layanan permintaan data pegawai			✓		
2	Layanan pengurusan kartu BPJS Kesehatan			✓		
3	Layanan gaji dan tunjangan pegawai					✓
4	Layanan pengurusan Kartu Pegawai					✓
5	Layanan pengurusan Kartu Istri/Kartu Suami					✓
6	Layanan permohonan cuti					✓
7	Layanan permohonan izin ke luar negeri					✓
8	Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pelantikan					✓
<b>Empathy</b>						
1	Layanan penyelesaian hukuman disiplin pegawai			✓		
2	Layanan penyelesaian permasalahan pegawai			✓		

Saran:

a. ID Card dan mesin absensi agar diperbaiki

- b.
- Kesejahteraan pegawai per tingkatannya.
  - Acara-acara keluarga Sekretariat Kabinet agar sering diadakan untuk menjalin kekeluargaan antar pegawai dan pejabat.

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA TERHADAP  
LAYANAN PERSURATAN DAN KETATAUSAHAAN PIMPINAN**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan ketatausahaan dan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet, bersama ini dengan hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terkait dengan kepuasan pegawai.

Kami sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu apabila dapat mengisi kuesioner ini secara obyektif sebagai bahan masukan bagi kami dalam rangka meningkatkan pengelolaan pelayanan ketatausahaan dan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet.

**Petunjuk Pengisian**

1. Pilihan jawaban atas pertanyaan, berskala 1 sampai dengan 5 yang memiliki arti sebagai berikut:
  - a. Tidak Puas (TP)
  - b. Kurang Puas (KP)
  - c. Cukup Puas (CP)
  - d. Puas (P)
  - e. Sangat Puas (SP)
2. Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
3. Kuesioner ini bersifat anonym dan identitas serta informasi Bapak/Ibu akan sangat dijaga kerahasiaannya.

---

**Bagian I. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin Anda :  1. Pria  
 2. Wanita
2. Usia Anda :  1. ≤ 30 thn  
 2. 31 - 40 thn  
 3. 41 - 50 thn  
 4. ≥ 51 thn
3. Pendidikan terakhir Anda :  1. SMU  
 2. Diploma  
 3. Strata 1 (S1)  
 4. Strata 2 (S2)  
 5. Strata 3 (S3)
4. Jabatan Anda :
5. Unit Kerja :
6. Berapa kali dalam sebulan Anda berhubungan dengan Bagian Tata Usaha :  1. 1-5 kali  
 2. 6-10 kali  
 3. 11-15 kali  
 4. 16-20 kali  
 5. > 20 kali

## Bagian II. Tingkat Kepuasan

Menurut Anda seberapa PUAS-kah Anda terhadap hal-hal berikut:

NO.	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Ketanggapan dalam pelayanan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1.	Ketanggapan pegawai Bagian Tata Usaha dalam pelayanan ketatausahaan dan persuratan					
2.	Kecepatan pegawai Bagian Tata Usaha dalam memberikan pelayanan ketatausahaan dan persuratan					
3.	Kemudahan mendapat informasi persuratan					
<b>B.</b>	<b>Keandalan Dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)</b>					
4.	Kemampuan pegawai dalam hal penggunaan aplikasi/sistem persuratan dalam pengolahan dan pengendalian informasi persuratan					
5.	Ketepatan pengiriman surat atau memorandum					
<b>C.</b>	<b>Kepastian Dalam Pelayanan (<i>Assurances</i>)</b>					
6.	Kepastian dalam memperoleh informasi terkait pelacakan memorandum dan surat ( <i>mail tracking</i> ).					
7.	Kejelasan prosedur pelayanan tata usaha dan persuratan.					
<b>D.</b>	<b>Sikap Dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)</b>					
8.	Keramahan pegawai pada Bagian Tata Usaha dalam melayani pertanyaan dari unit kerja.					
9.	Kemampuan berkomunikasi pegawai pada Bagian Tata Usaha terkait pemberian informasi persuratan dan Tata Usaha.					
10.	Kepedulian pegawai pada Bagian Tata Usaha dalam memahami kebutuhan unit kerja					
<b>E.</b>	<b>Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
11.	Ketersediaan sarana dan prasarana fisik dalam melayani unit kerja.					
12.	Sarana yang tersedia untuk menyampaikan saran atau keluhan.					

## Bagian III. Saran

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**KUESIONER PENGUKURAN PEMANFAATAN  
DOKUMEN AKUNTABILITAS KINERJA TAHUN 2016**

UNIT KERJA : \_\_\_\_\_

**I. KUESIONER TERKAIT DENGAN PENYUSUNAN DOKUMEN ATAU LAPORAN**

1. Beri tanda ✓ pada dokumen/laporan berikut yang telah disusun oleh unit kerja anda:
- Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015
  - Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016
  - Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
  - Capaian Kinerja Triwulanan Tahun 2016 pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet (simonja.intranet)

Jika tidak, jelaskan alasannya: .....

2. Apakah pimpinan unit kerja telah terlibat dalam penyusunan dokumen/laporan seperti tersebut pada butir 1?
- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

3. Dalam menyusun dokumen dan laporan tersebut, apakah unit kerja mengalami kendala/hambatan?
- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika ya, sebutkan dokumen/laporannya dan jelaskan kendala/hambatannya)

Kendala: .....

4. Apakah sudah ada sistem pencatatan khususnya mengenai realisasi *output, outcome*, dan anggaran di unit kerja?
- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

5. Apakah sudah ada sistem/mechanisme pengumpulan dan pengolahan data kinerja di unit kerja?
- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

6. Apakah ada pihak yang bertanggungjawab untuk mengumpulkan data kinerja organisasi maupun individu?
- (1) Ya
  - (2) Tidak



(Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

7. Apakah unit kerja telah memonitor secara berkala (bulanan/triwulan/semester) capaian kinerjanya (capaian atas target kinerja yang diperjanjikan dalam dokumen perencanaan)?
- (1) Ya  
(2) Tidak  
(Jika tidak, jelaskan alasannya)  
Alasan: .....
8. Apakah dokumen akuntabilitas kinerja eselon I dan II sudah di laporkan ke atasan langsungnya?
- (1) Ya  
(2) Tidak  
(Jika tidak, jelaskan alasannya)  
Alasan: .....
9. Apakah dokumen akuntabilitas kinerja eselon I dan II sudah di sosialisasikan ke unit kerja di bawahnya?
- (1) Ya  
(2) Tidak  
(Jika tidak, jelaskan alasannya)  
Alasan: .....
10. Beri tanda ✓ pada dokumen/laporan berikut yang telah diterima unit kerja Saudara?
- Laporan Kinerja (LKj) Sekretariat Kabinet Tahun 2015  
 Penetapan Kinerja (PK) Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Kabinet Tahun 2016

## II. KUESIONER TERKAIT DENGAN PEMANFAATAN DOKUMEN ATAU LAPORAN

1. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
- a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
2. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam menyusun perencanaan unit kerja di tahun berikutnya.
- a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
  - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016
  - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- 3. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk memperbaiki pelaksanaan program dan kegiatan unit kerja.
  - a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- 4. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk monitoring serta mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
  - a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- 5. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk perbaikan/peningkatan kinerja unit kerja.
  - a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
  - d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016
    - Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- 6. Saran/kritik tentang pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja:
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN UNIT KERJA DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET  
TERHADAP PELAYANAN BIRO UMUM  
TAHUN 2016**

Yth. Bapak/Ibu,

Sasaran Strategis yang hendak dicapai oleh Biro Umum pada Tahun 2016 adalah "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Manajemen Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya di Lingkungan Sekretariat Kabinet" dengan salah satu indikator kinerja adalah " Persentase kepuasan layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet ".

Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan dalam kurun waktu Tahun 2016, Biro Umum menyelenggarakan survei dengan responden perwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan layanan Biro Umum, meliputi pengadaan barang/jasa, pengelolaan Barang Milik Negara, pemeliharaan, serta perlengkapan dan jamuan. Jawaban yang disampaikan oleh responden akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dilaksanakan oleh Biro Umum. Jawaban responden hanya digunakan untuk kepentingan survei dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Jakarta, Januari 2017

Kepala Biro Umum

I.  
**DATA RESPONDEN**

*(Lingkari kode angka sesuai jabatan responden)*

Unit Kerja	:	
Umur	:	Tahun
Jenis Kelamin	:	1. Laki-laki                      2. Perempuan
Jabatan	:	1. Eselon II                      3. Eselon IV 2. Eselon III                      4. Staf

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bapak/Ibu/Saudara dimohon untuk mencermati pernyataan-pernyataan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dari Biro Umum.
2. Berdasarkan pernyataan tersebut, dan dengan mempertimbangkan pelaksanaan pelayanan selama ini, serta faktor lainnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan penilaian di kolom yang sesuai berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Biro Umum.
3. Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban sesuai, dan disertai alasannya.
4. Keterangan:  
5 = Sangat Puas  
4 = Puas  
3 = Kurang Puas  
2 = Tidak Puas  
1 = Sangat Tidak Puas

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENYEDIA BARANG/JASA  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET TERHADAP PELAYANAN BIRO UMUM  
TAHUN 2016**

Yth. Bapak/Ibu,

Sasaran Strategis yang hendak dicapai oleh Biro Umum pada Tahun 2016 adalah "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Manajemen Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya di Lingkungan Sekretariat Kabinet" dengan salah satu indikator kinerja adalah " Persentase kepuasan layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet ".

Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan dalam kurun waktu Tahun 2016, Biro Umum menyelenggarakan survei dengan responden perwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan layanan Biro Umum, meliputi pengadaan barang/jasa, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, serta perlengkapan dan jamuan. Jawaban yang disampaikan oleh responden akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dilaksanakan oleh Biro Umum. Jawaban responden hanya digunakan untuk kepentingan survei dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Jakarta, Januari 2017

Kepala Biro Umum



**KUESIONER KEPUASAN PIMPINAN DAN UNIT KERJA DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET  
TERHADAP PELAYANAN BIRO UMUM  
TAHUN 2014**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Sasaran Strategis yang hendak dicapai oleh Biro Umum dalam Rencana Strategis Biro Umum 2010-2014 adalah "Terwujudnya peningkatan kualitas dukungan pelayanan teknis dan administrasi di bidang ketatausahaan dan keprotokoleran, pengadaan barang dan jasa, kerumahtanggaan, dan pemeliharaan kepada Sekretaris Kabinet dan unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet" dengan salah satu indikator kinerja adalah "Persentase kepuasan layanan teknis dan administrasi keprotokoleran, kerumahtanggaan, serta pemeliharaan dan perawatan alat perlengkapan kantor dan barang lainnya".

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan layanan Biro Umum tahun 2014, Biro Umum menyelenggarakan survey dengan responden seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet, Utusan Khusus Presiden, dan Staf Khusus Presiden.

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari .... Pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan layanan Biro Umum, khususnya keprotokolan, kerumahtanggaan, serta pemeliharaan dan perawatan alat perlengkapan kantor dan barang lainnya. Jawaban yang disampaikan oleh responden akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan Biro Umum. Jawaban responden hanya digunakan untuk kepentingan survei dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, kami sampaikan terima kasih.

**A. Identitas Responden**

Responden adalah pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet, Utusan Khusus Presiden, dan Staf Khusus Presiden

Unit Kerja :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Lama Masa Kerja :

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bapak/Ibu/Saudara dimohon untuk mencermati pernyataan-pernyataan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dari Biro Umum
2. Berdasarkan pernyataan tersebut, dan dengan mempertimbangkan pelaksanaan pelayanan selama ini, serta faktor lainnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan penilaian di kolom yang sesuai berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Biro Umum
3. Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban sesuai, dan disertai alasannya.
4. Keterangan : 5 = Sangat Puas Sekali  
4 = Sangat Puas  
3 = Puas  
2 = Kurang Puas  
1 = Tidak Puas

C. Lembar Kuesioner

REALIBILITY (KEANDALAN)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pejabat/Pegawai di Biro Umum memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat Alasan :					
2	Pejabat/pegawai di Biro Umum memenuhi standar pelayanan yang telah dijanjikan Alasan :					
3	Pejabat/pegawai di Biro Umum memberikan pelayanan secara mudah dan tidak berbelit-belit Alasan :					
4	Pimpinan/unit kerja mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi terkait kebutuhan yang diminta Alasan :					

RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pejabat/pegawai di Biro Umum tanggap dalam memahami kebutuhan dan permintaan unit kerja Alasan :					
2	Pejabat/pegawai di Biro Umum mampu menyelesaikan semua permasalahan yang terjadi terkait kebutuhan dan permintaan unit kerja Alasan :					
3	Pejabat/pegawai di Biro Umum memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti terhadap segala pertanyaan maupun keluhan yang diajukan oleh unit kerja secara profesional Alasan :					



4	Pejabat/pegawai di Biro Umum membantu pemenuhan kebutuhan dan permintaan unit kerja secara tulus dan sukarela Alasan :					
---	---	--	--	--	--	--

**ASSURANCE (JAMINAN)**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pejabat/pegawai di Biro Umum memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luasa dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan unit kerja  Alasan :					
2	Pejabat/pegawai di Biro Umum memberikan pelayanan secara sopan, ramah, simpatik, dan profesional Alasan :					
3	Pejabat/pegawai di Biro Umum mampu berkomunikasi secara efektif  Alasan :					
4	Pejabat/pegawai di Biro Umum memiliki kepercayaan diri untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan unit kerja Alasan :					

**EMPHATY (EMPATI)**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pejabat/pegawai di Biro Umum mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atas pelaksanaan pemenuhan kebutuhan dan permintaan unit kerja Alasan :					

2	Pejabat/pegawai di Biro Umum mempunyai hubungan baik dengan pejabat/pegawai unit kerja Alasan :					
3	Pejabat/pegawai di Biro Umum memperlakukan setiap unit kerja dengan sama, simpati dan manusiawi Alasan :					
4	Pejabat/pegawai di unit kerja merasa nyaman mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pejabat/pegawai Biro Umum Alasan :					

**TANGIBLE (WUJUD FISIK)**

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
1	Pejabat/pegawai di Biro Umum memiliki penampilan yang bersih dan rapi Alasan :					
2	Ruang pelayanan Biro Umum terlihat bersih dan nyaman Alasan :					
3	Biro Umum memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap untuk memudahkan pelayanan Alasan :					
4	Biro Umum memiliki informasi pelayanan atau formulir permintaan yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan  Alasan :					

### III. LEMBAR KUESIONER

Secara Umum, bagaimana tingkat kepuasan bapak/Ibu/Sdr terkait hal-hal sebagai berikut:

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
<b>REALIBILITY (KEANDALAN)</b>						
1	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
2.	Pemenuhan standar pelayanan yang dijanjikan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
3	Pemberian pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
4	Kemudahan Informasi yang disampaikan terkait proses pelayanan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
<b>RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)</b>						
1	Tanggap dalam memahami kebutuhan dan permintaan unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
2	Kemampuan menyelesaikan semua permasalahan yang terjadi terkait kebutuhan dan permintaan unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
3	Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti terhadap segala pertanyaan maupun keluhan yang diajukan oleh unit kerja secara profesional					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
4	Bantuan untuk pemenuhan kebutuhan dan permintaan unit kerja secara tulus dan sukarela					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
<b>ASSURANCE (JAMINAN)</b>						
1	Keterampilan dan pengetahuan yang luas dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
2	Pemberian pelayanan secara sopan, ramah, simpatik, tulus, dan profesional					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
3	Kemampuan berkomunikasi secara efektif					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
4	Kepercayaan diri untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
<b>EMPHATY (EMPATI)</b>						
1	Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan atas pelaksanaan pemenuhan kebutuhan dan permintaan unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
2	Hubungan baik dengan pejabat/pegawai unit kerja					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
3	Memperlakukan setiap unit kerja dengan sama, simpati dan manusiawi					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
4	Kenyamanan Pejabat/Pegawai di unit kerja untuk mengeluarkan pendapat tentang kebutuhan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
<b>TANGIBLE (WUJUD FISIK)</b>						
1	Penampilan yang bersih dan rapi					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
2	Ruang pelayanan yang terlihat bersih dan nyaman					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
3	Peralatan dan fasilitas lengkap yang dimiliki untuk memudahkan pelayanan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					
4	Informasi pelayanan atau formulir permintaan yang tersedia sebagai pedoman dalam permintaan pelayanan					
	a. Pengadaan					
	b. Barang Persediaan/Barang Milik Negara					
	c. Pemeliharaan					
	d. Jamuan dan Perlengkapan Rapat					

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1
-----	------------	---	---	---	---	---

**III. KRITIK**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**III. SARAN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor: M. 18 /Adm-1/01/2017

Tanggal: 11 Januari 2017


Kepada Yth. : Pejabat pada Daftar Terlampir  
Dari : Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan  
Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Unit Kerja Terhadap Layanan Biro Perencanaan dan Keuangan

---

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka evaluasi kinerja Penyusunan Perencanaan Program dan Anggaran serta Pelayanan Revisi DIPA dan POK DIPA, dan untuk mengetahui Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran Tahun 2016, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi dan menugaskan 3 (tiga) orang pejabat/pegawai sebagai responden dalam kuesioner "Tingkat Kepuasan Unit Kerja Terhadap Penyusunan Perencanaan Program dan Anggaran serta Pelayanan Revisi DIPA dan POK DIPA, dan Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran Tahun 2016".

Kuesioner yang telah diisi kiranya dapat disampaikan kembali kepada Biro Perencanaan dan Keuangan paling lambat pada tanggal 25 Januari 2017.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih.

  
Islachuddin

Tembusan Yth.:

1. Deputi Bidang Administrasi;
2. Deputi Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
3. Deputi Bidang Perekonomian;
4. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
5. Deputi Bidang Kemaritiman;
6. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.



Lampiran I Memorandum  
Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan  
Nomor : M. 18 /Adm-1/01/2017  
Tanggal: 11 Januari 2017

### PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM

1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri
2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika
5. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha
6. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan
7. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri
8. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan
9. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olah Raga
10. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
11. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak
12. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
13. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan
14. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
15. Asisten Deputi Bidang Perhubungan
16. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim
17. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
18. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
19. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan
20. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol
21. Biro Perencanaan dan Keuangan
22. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
23. Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi
24. Biro Umum
25. Inspektur
26. Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi

**SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA**

**MEMORANDUM**

Nomor : M. 1100/Adm-2/12/2016  
Tanggal: 16 Desember 2016

Kepada Yth. : Pejabat pada Daftar Terlampir  
Dari : Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana  
Perihal : Permohonan Pengisian Survey Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana

---

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Kabinet, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner survey kepuasan pegawai terhadap layanan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana (sebagaimana terlampir) yang pada setiap unit kerja kami berikan 10 (sepuluh) buah kuesioner.

Kuesioner dimaksud diharapkan telah selesai diisi dan disampaikan kembali kepada Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana paling lambat pada tanggal 21 Desember 2016.

Demikian, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Ratih Mayangsari

Tembusan Yth.:

1. Deputi Bidang Administrasi;
2. Deputi Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
3. Deputi Bidang Perekonomian;
4. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
5. Deputi Bidang Kemaritiman;
6. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Lampiran Memorandum  
Kepala Biro Sumber Daya Manusia,  
Organisasi, dan Tata Laksana  
Nomor : M. 1100 /Adm-2/12/2016  
Tanggal : 16 Desember 2016

### **Pejabat yang Dikirim Memorandum**

1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri;
2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara;
3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional;
4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika;
5. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha;
6. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan;
7. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri;
8. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan;
9. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga;
10. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
11. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak;
12. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
13. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan;
14. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;
15. Asisten Deputi Bidang Perhubungan;
16. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim;
17. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan;
18. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan;
19. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan;
20. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol;
21. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan;
22. Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
23. Kepala Biro Umum;
24. Inspektur;
25. Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi.

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor: M-06 /Adm-3/01/2017

Tanggal: 05 Januari 2017

Kepada Yth. : Pejabat pada Daftar Terlampir  
Dari : Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi  
Hal : Pengisian Kuesioner Pengukuran Pemanfaatan Dokumen  
Akuntabilitas Kinerja Tahun 2016

---

Dalam rangka mengukur pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja di lingkungan Sekretariat Kabinet tahun 2016, bersama ini dengan hormat kami sampaikan kuesioner tentang pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja untuk mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu mengisi kuesioner terlampir secara lengkap. Kuesioner yang telah diisi diharapkan dapat disampaikan kepada Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi selambat-lambatnya tanggal **13 Januari 2017**.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.



R. Beben Hurmansyah

Lampiran Memorandum  
Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan  
Reformasi Birokrasi  
Nomor : M. /Adm-3/01/2017  
Tanggal : Januari 2017

## **PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM**

### **I. Kedeputian Bidang Politik, Hukum dan Keamanan**

1. Deputi Bidang Politik, Hukum dan Keamanan
2. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri
3. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
4. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
5. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika
6. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional pada Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
7. Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara

### **II. Kedeputian Bidang Perekonomian**

1. Deputi Bidang Perekonomian
2. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha
3. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan
4. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri
5. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan
6. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional pada Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan
7. Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan

### **III. Kedeputian Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan**

1. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
2. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga
3. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
4. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak
5. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
6. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional pada Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
7. Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

#### **IV. Kedeputian Bidang Kemaritiman**

1. Deputi Bidang Kemaritiman
2. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan
3. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Asisten Deputi Bidang Perhubungan
5. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim
6. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional pada Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
7. Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral

#### **V. Kedeputian Bidang Dukungan Kerja Kabinet**

1. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet
2. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
3. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
4. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan
5. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol
6. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional pada Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
7. Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi pada Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan

#### **VI. Kedeputian Bidang Administrasi**

1. Deputi Bidang Administrasi
2. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan
3. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
4. Kepala Biro Umum
5. Kepala Bagian Pemantauan dan Evaluasi pada Biro Perencanaan dan Keuangan
6. Kepala Subbagian Pemantauan dan Evaluasi I pada Biro Perencanaan dan Keuangan
7. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana pada Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
8. Kepala Subbagian Organisasi pada Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
9. Kepala Bagian Administrasi Pengadaan pada Biro Umum
10. Kepala Subbagian Perencanaan Pengadaan dan Pelaporan pada Biro Umum

#### **VII. Pusat Data dan Teknologi Informasi**

1. Kepala Pusat Data dan Informasi
2. Kepala Bidang Arsip, Dokumentasi, dan Perpustakaan
3. Kepala Subbidang Penatausahaan pada Bidang Arsip, Dokumentasi, dan Perpustakaan

#### **VII. Inspektorat**

1. Inspektur pada Sekretariat Kabinet
2. Kepala Subbagian Tata Usaha pada Inspektorat

**KUESIONER PENGUKURAN PEMANFAATAN  
DOKUMEN AKUNTABILITAS KINERJA TAHUN 2016**

UNIT KERJA : \_\_\_\_\_

**I. KUESIONER TERKAIT DENGAN PENYUSUNAN DOKUMEN ATAU LAPORAN**

1. Beri tanda ✓ pada dokumen/laporan berikut yang telah disusun oleh unit kerja anda:
- Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015
  - Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016
  - Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016
  - Capaian Kinerja Triwulanan Tahun 2016 pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet (simonja.intranet)

Jika tidak, jelaskan alasannya: .....

2. Apakah pimpinan unit kerja telah terlibat dalam penyusunan dokumen/laporan seperti tersebut pada butir 1?

- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

3. Dalam menyusun dokumen dan laporan tersebut, apakah unit kerja mengalami kendala/hambatan?

- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika ya, sebutkan dokumen/laporannya dan jelaskan kendala/hambatannya)

Kendala: .....

4. Apakah sudah ada sistem pencatatan khususnya mengenai realisasi *output*, *outcome*, dan anggaran di unit kerja?

- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

5. Apakah sudah ada sistem/mechanisme pengumpulan dan pengolahan data kinerja di unit kerja?

- (1) Ya
  - (2) Tidak
- (Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

6. Apakah ada pihak yang bertanggungjawab untuk mengumpulkan data kinerja organisasi maupun individu?

- (1) Ya
- (2) Tidak

(Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

7. Apakah unit kerja telah memonitor secara berkala (bulanan/triwulan/semester) capaian kerjanya (capaian atas target kinerja yang diperjanjikan dalam dokumen perencanaan)?

(1) Ya

(2) Tidak

(Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

8. Apakah dokumen akuntabilitas kinerja eselon I dan II sudah di laporkan ke atasan langsungnya?

(1) Ya

(2) Tidak

(Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

9. Apakah dokumen akuntabilitas kinerja eselon I dan II sudah di sosialisasikan ke unit kerja di bawahnya?

(1) Ya

(2) Tidak

(Jika tidak, jelaskan alasannya)

Alasan: .....

10. Beri tanda ✓ pada dokumen/laporan berikut yang telah diterima unit kerja Saudara?

Laporan Kinerja (LKj) Sekretariat Kabinet Tahun 2015

Penetapan Kinerja (PK) Sekretariat Kabinet Tahun 2016

Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Kabinet Tahun 2016

## II. KUESIONER TERKAIT DENGAN PEMANFAATAN DOKUMEN ATAU LAPORAN

1. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam melaksanakan tugas dan fungsi.

a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

2. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dalam menyusun perencanaan unit kerja di tahun berikutnya.

a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat

b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016

Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat



- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
3. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk memperbaiki pelaksanaan program dan kegiatan unit kerja.
- a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
4. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk monitoring serta mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
- a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
5. Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan untuk perbaikan/peningkatan kinerja unit kerja.
- a. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2015  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- b. Penetapan Kinerja (PK) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- c. Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
- d. Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2016  
 Sangat Bermanfaat  Bermanfaat  Kurang Bermanfaat  Tidak Bermanfaat  Sangat Tidak Bermanfaat
6. Saran/kritik tentang pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA**

**MEMORANDUM**

Nomor : M-01 /Adm-3/1/2017

Tanggal : 03 Januari 2017

Kepada Yth. : Pejabat pada Daftar Terlampir  
D a r i : Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi  
Perihal : Pengisian Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan terhadap Layanan  
Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

---

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan unit kerja terhadap layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan di lingkungan Sekretariat Kabinet tahun 2016, bersama ini dengan hormat kami sampaikan kuesioner perihal tersebut di atas untuk mohon kesediaan Bapak/Ibu serta para Pejabat dan Pegawai pada unit kerja Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner terlampir secara lengkap.

Kuesioner yang telah diisi diharapkan dapat disampaikan kepada Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi selambat-lambatnya tanggal 11 Januari 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih

  
R. Beben Hurmansyah

Tembusan:

Yth. Deputi Bidang Administrasi

Lampiran Memorandum  
Nomor : M- 01 /Adm-3/1/2017  
Tanggal : 03 Januari 2017

Pejabat yang Dikirim Memorandum

- I. Waseskab
- II. Deputi Bidang Politik, Hukum dan Keamanan
  1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri
  2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia dan Aparatur Negara
  3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
  4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan Keamanan, Komunikasi dan Informasi
- III. Deputi Bidang Perekonomian
  1. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal dan Badan Usaha
  2. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan dan Ketenagakerjaan
  3. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah dan Industri
  4. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup dan Kehutanan
- IV. Deputi Bidang Kemaritiman
  1. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan
  2. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
  3. Asisten Deputi Bidang Perhubungan
  4. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim
- V. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
  1. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda dan Olahraga
  2. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
  3. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  4. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa Daerah Tertinggal dan Transmigrasi
- VI. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet
  1. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
  2. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
  3. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan
  4. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol
- VII. Deputi Bidang Administrasi
  1. Deputi Bidang Administrasi
  2. Biro Perencanaan dan Keuangan
  3. Biro Sumber Daya manusia, Organisasi dan Tata Laksana
  4. Biro Umum
- VIII. Staf Khusus Presiden
- IX. Utusan Khusus Presiden
- X. Staf Ahli Sekretaris Kabinet
- XI. Staf Khusus Sekretaris Kabinet
- XII. Kepala Pusat Data dan Informasi
- XIII. Inspektorat

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

---

MEMORANDUM

Nomor : M. 549 /Adm-4/12/2016

Tanggal : 29 Desember 2016

Kepada Yth. : Pejabat dalam Daftar Terlampir  
Dari : Kepala Biro Umum  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Layanan Biro Umum Tahun 2016

---

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan layanan pengadaan barang/jasa, pengelolaan Barang Milik Negara, pemeliharaan, serta perlengkapan dan jamuan dalam kurun waktu Tahun 2016, Biro Umum bermaksud menyelenggarakan survei dengan melibatkan responden yang merupakan perwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat kami sampaikan kuesioner tentang tingkat kepuasan layanan Biro umum untuk mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dimaksud.

Pengisian kuesioner tersebut kami sampaikan sebanyak 4 (empat) kuesioner di masing-masing Eselon II, dan diharapkan dapat mewakili setiap tingkatan jabatan struktural dan staf. Selain itu, kami sampaikan pula untuk Kepala Bagian Fasilitas Operasional di setiap Kedeputan.

Kuesioner yang telah diisi dapat disampaikan kepada Biro Umum paling lambat tanggal 10 Januari 2017.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Tembusan:  
Yth. Deputi Bidang Administrasi

  
Temon

Lampiran Memorandum  
Kepala Biro Umum  
Nomor : M. 549 /Adm-4/12/2016  
Tanggal : 29 Desember 2016

### PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM

#### I. Kedeputian Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan

1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri
2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika
5. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional Kedeputian Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan

#### II. Kedeputian Bidang Perekonomian

1. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan badan Usaha
2. Asisten Deputi Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan
3. Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri
4. Asisten Deputi Bidang Ketahanan pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan
5. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional Kedeputian Bidang Perekonomian

#### III. Kedeputian Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

1. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, pemuda, dan Olahraga
2. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
3. Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak
4. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal. Dan Transmigrasi
5. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional Kedeputian Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

#### **IV. Kedeputian Bidang Kemaritiman**

1. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan
2. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
3. Asisten Deputi Bidang Perhubungan
4. Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim
5. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional Kedeputian Bidang Kemaritiman

#### **V. Kedeputian Bidang Dukungan Kerja Kabinet**

1. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
2. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
3. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan
4. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol
5. Kepala Bidang Fasilitasi Operasional Kedeputian Bidang Dukungan Kerja Kabinet

#### **VI. Kedeputian Bidang Administrasi**

1. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan
2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
3. Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi

#### **VII. Pusat Data dan Teknologi Informasi**

#### **VIII. Inspektorat**