



Laporan Hasil Survei

Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen
di Lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi

Sekretariat Kabinet
Republik Indonesia



KATA PENGANTAR

“Cuma Segelas Kopi yang bercerita kepadaku bahwa yang hitam tak s’lalu kotor dan yang pahit tak s’lalu menyedihkan”

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Kedepuyan Bidang Administrasi dapat menyelesaikan laporan hasil survei pemberian layanan internal bidang administrasi yakni terkait: Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran; Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana; Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi, serta Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan; serta Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya.

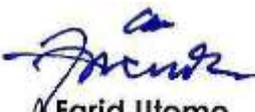


Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh 4 (empat) unit pelayanan yang berada di Kedepuyan Bidang Administrasi, yakni Biro Perencanaan dan Keuangan; Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana; Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi; serta Biro Umum.

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

Secara umum, hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dan pemanfaatan dokumen bagi pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang “sangat tinggi” (81,25% - 100%) yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa “puas” terhadap layanan yang diberikan dan “bermanfaat” untuk dokumen/laporan yang dihasilkan. Mempertimbangkan pentingnya hasil survei bagi penyempurnaan kinerja, Kedepuyan Bidang Administrasi senantiasa akan memperbaiki kualitas kuesioner pada tahun mendatang untuk mendapatkan hasil yang lebih obyektif, guna meningkatkan kinerja dan pelayanan Kedepuyan Bidang Administrasi.

Jakarta, Maret 2017
Deputi Bidang Administrasi
Sekretariat Kabinet,


Farid Utomo



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Survei	2
1.3 Dasar Hukum	3
1.4 Metodologi Pengukuran Hasil Survei	3
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II HASIL SURVEI	6
2.1 Perencanaan Pelaksanaan Survei	6
2.2 Penentuan Responden Survei	8
2.3 Pelaksanaan Survei	10
2.4 Hasil Survei	10
2.4.1 Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	10
2.4.2 Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	16
2.4.3 Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi, serta Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan ..	20
2.4.4 Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya	29
2.4.5 Rata-rata Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen/Laporan di Lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi	33
BAB III PENUTUP	36
3.1 Kesimpulan	36
3.2 Upaya Peningkatan	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Skor Penilaian Survei	4
Tabel 1.2	Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei	5
Tabel 2.1	Tabel Agenda Pelaksanaan Persiapan Pelaksanaan Survei	7
Tabel 2.2	Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	12
Tabel 2.3	Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA	14
Tabel 2.4	Tabulasi Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	15
Tabel 2.5	Tabel Hasil Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian	18
Tabel 2.6	Tabel Hasil Perhitungan Survei Tingkat Pemanfaatan Diklat	18
Tabel 2.7	Tabel Hasil Kepuasan terhadap Output Layanan Kepegawaian	19
Tabel 2.8	Hasil Perhitungan Kuesioner Pemanfaatan Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja	21
Tabel 2.9	Rata-rata Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	22
Tabel 2.10	Hasil Perhitungan Kuesioner Pemanfaatan Dokumen/Laporan Reformasi Birokrasi	23
Tabel 2.11	Rata-rata Tingkat Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	23
Tabel 2.12	Tabulasi Memorandum Permohonan Pengunggahan Dokumen/Laporan	25
Tabel 2.13	Hasil Perhitungan Kuesioner Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perusratan dan Ketatausahaan Pimpinan	26
Tabel 2.14	Perbandingan Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan	26
Tabel 2.15	Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei Tahun 2016	29
Tabel 2.16	Hasil Tabulasi Rata-rata Kepuasan Layanan	33
Tabel 2.17	Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi	34
Tabel 2.18	Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan Masing-masing Kedeputan di Lingkungan Sekretariat Kabinet	34



DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1	Data Usia Responden	9
Grafik 2.2	Data Jenis Kelamin Responden	9
Grafik 2.3	Data Pendidikan Responden	9
Grafik 2.4	Hasil Penghitungan Survei per Variabel	17
Grafik 2.5	Hasil Perbandingan Survei	20
Grafik 2.6	Hasil Penghitungan Kepuasan Layanan per Variabel	32
Grafik 2.7	Rata-rata Kepuasan Layanan per Bagian	33
Grafik 2.8	Hasil Perhitungan Rata-rata Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen/Laporan	35



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam 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 bahwa setiap Instansi Pemerintah bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja organisasi secara transparan dan akuntabel. Berdasarkan prinsip akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Deputy Bidang Administrasi mempunyai kewajiban mempertanggungjawabkan (akuntabel) keberhasilan/ kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi untuk pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Deputy Bidang Administrasi yang dibantu oleh 4 (empat) unit eselon II sebagaimana gambar bagan struktur organisasi berikut, memberikan layanan kepada satuan organisasi/unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet. Pelaksanaan tugas dan fungsi Deputy Bidang Administrasi menjadi landasan utama dalam mendukung keberhasilan kinerja Sekretariat Kabinet secara keseluruhan.



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputy Bidang Administrasi

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. Guna mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* terkait pelayanan internal yang diberikan, Deputi Bidang Administrasi melaksanakan survei terhadap Pejabat/pegawai selaku responden. Atas hasil survei dilakukan tabulasi untuk mengetahui persepsi responden, dan selanjutnya disusun laporan survei.

Laporan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban Deputi Bidang Administrasi atas pelayanan internal dalam pelaksanaan pelayanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran; pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana; pelayanan kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan; dan pelayanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya.

Deputi Bidang Administrasi akan terus melakukan berbagai upaya perbaikan kinerja dan menyempurnakan pelaporan ini agar dapat membantu pejabat/pegawai di lingkungan Deputi Bidang Administrasi pada khususnya dan seluruh jajaran organisasi dalam mencermati berbagai permasalahan yang ada. Penyajian informasi yang semakin baik dalam pelaporan ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam menyusun program di tahun berikutnya dan meningkatkan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan dukungan administrasi. Dengan demikian, program di tahun mendatang dapat disusun lebih efektif, efisien, terukur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

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. Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi tahun 2017;
- c. Mengidentifikasi harapan unit kerja dan saran/masukan pelaksanaan pelayanan di Kedeputian Bidang Administrasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja;
- 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 Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi, menggunakan metode **Malhotra** yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu 5 (lima) kali jumlah pertanyaan yang diajukan, dan 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.



Lebih lanjut, metode penggunaan kuesioner dilaksanakan dengan metode **Focus Group Discussion** dengan pertimbangan efektifitas pelaksanaan survei dan pengisian jawaban, serta penghitungan hasil survei karena dilakukan secara serentak dalam satu tempat. Dalam hal ini, responden diberikan petunjuk secara langsung cara memberi jawaban tanpa mempengaruhi isi jawaban yang harus diberikan serta dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan teknis dalam menjawab kuesioner tersebut.

Survei tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Kedeputusan Bidang Administrasi, disusun berdasarkan 5 (lima) kategori, yaitu:

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

sedangkan survei untuk tingkat pemanfaatan dokumen yang dihasilkan/dikoordinasikan Kedeputusan Bidang Administrasi, disusun berdasarkan 5 (lima) kategori, yaitu:

- a. Pemanfaatan dokumen/laporan dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja;
- b. Pemanfaatan dokumen/laporan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran;
- c. Pemanfaatan dokumen/laporan untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi;
- d. Pemanfaatan dokumen/laporan untuk peningkatan kinerja; dan
- e. Pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat).

Kuesioner dalam survei menggunakan 4 (empat) pilihan skala, dengan skor masing-masing jawaban sebagai berikut:

Skor	Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan dan Kepuasan Layanan	
Skor 1	Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Tidak Puas (TP)
Skor 2	Tidak Bermanfaat (TB)	Kurang Puas (KP)
Skor 3	Bermanfaat (B)	Puas (P)
Skor 4	Sangat Bermanfaat (SB)	Sangat Puas (SP)

Tabel 1.1. Tabel Skor Penilaian Survei

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

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka Skor Likert



Contoh:

Total responden sebanyak 15 orang, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 4 orang, Puas sebanyak 6 orang, Tidak Puas sebanyak 3 orang, dan Sangat Tidak Puas sebanyak 2 orang.

$$\text{Total Skor} = (4 \times 4) + (6 \times 3) + (3 \times 2) + (2 \times 1) = 42,$$

$$\text{Skor tertinggi} = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} = 4 \times 15 = 60$$

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

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

$$\text{Indeks \% hasil survei} = \frac{42}{60} \times 100\% = 70\%$$

Jika menggunakan 4 kategori maka :

$$\text{Rentang Skor: } \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}} = \frac{(4-1)}{4} = 0,75$$

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Interval	Indeks %	Interpretasi
1 – 1,7499	25% - 43,749%	Sangat Rendah
1,75 – 2,499	43,75% - 62,49%	Rendah
2,50 – 3,249	62,50% - 81,249%	Tinggi
3,25 – 4	81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Tabel 1.2. Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum, metodologi pengukuran hasil 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 Pelaksanaan Survei

Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan yang tepat di masa yang akan datang melalui serangkaian pilihan-pilihan, diantaranya seperti penetapan tujuan dan ruang lingkup survei, populasi sasaran, metode, dan instrumen, serta arah tindakan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dan disesuaikan dengan biaya yang akan dikeluarkan.

Pelaksanaan survei atas kepuasan pelayanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Deputi Bidang Administrasi mencakup:

- a. Pelaksanaan pelayanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran;
- b. Pelaksanaan pelayanan sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana;
- c. Pelaksanaan pelayanan kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan; dan
- d. Pelaksanaan pelayanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya,

yang dinilai dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun dalam rapat persiapan sebagaimana tabel 2.1, sehingga aktivitas perencanaan, persiapan, pengumpulan, pengolahan hingga penyajian survei dilakukan secara terstruktur dan sistematis. Lebih lanjut, langkah-langkah yang digunakan dalam perencanaan survei yaitu sebagai berikut:

a. Persiapan Administrasi

Persiapan administrasi ditujukan untuk memperlancar jalannya pelaksanaan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi, meliputi: menyiapkan memorandum persiapan pelaksanaan survei, koordinasi dengan pihak-pihak terkait, menyusun jadwal pelaksanaan survei.

b. Perencanaan Teknis

Perencanaan teknis dimaksudkan untuk menyesuaikan metode dan instrumen yang akan digunakan serta memberi gambaran tentang pelaksanaan survei, supaya dapat menjamin bahwa pelaksanaan survei dapat berlangsung secara efektif dan efisien, meliputi: mempersiapkan petugas pelaksanaan survei, mengumpulkan data penunjang pelaksanaan survei, mempersiapkan waktu, tempat pelaksanaan survei.



c. Persiapan Penyusunan Laporan dan Hasil Survei

Penyusunan laporan pelaksanaan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Kedepuitan Bidang Administrasi menjadi *output*/hasil akhir dari seluruh rangkaian survei. Dalam persiapan penyusunan laporan, kegiatan yang dilakukan antara lain menyepakati hal-hal yang perlu dimuat dalam laporan yang tergambar dalam sistematika laporan pelaksanaan survei.

Guna pelaksanaan survei berlangsung dengan baik, lancar, dan efektif, maka dalam persiapan, pelaksanaan survei, dan penyusunan laporan pelaksanaan survei disepakati untuk Biro AKRB menjadi koordinator dalam pelaksanaan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen. Berikut gambaran singkat persiapan yang dilaksanakan untuk tahun 2018.

No.	Memorandum	Perihal	Agenda Kegiatan
1.	M.742/Adm-3/12/2017, Tanggal 13 Desember 2017	Undangan Rapat di Dalam Kantor di Luar Jam Kerja dalam Rangka Penyelarasan dan Finalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan di Lingkungan Kedepuitan Bidang Administrasi dan Pusat Data dan Teknologi Informasi	Pemaparan dan diskusi mengenai <i>draft</i> pernyataan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Deputi Bidang Administrasi dan Pusdatin oleh Biro AKRB selaku koordinator penyusunan pernyataan survei
2.	M.14/Adm-3/1/2018, Tanggal 10 Januari 2018	Undangan Rapat Finalisasi <i>Draft</i> Kuesioner Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Kedepuitan Bidang Administrasi	Tindak lanjut dan menyepakati pernyataan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Deputi Bidang Administrasi
3.	M.31/Adm-3/1/2018, Tanggal 16 Januari 2018	Undangan Rapat Persiapan Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Kedepuitan Bidang Administrasi	Pemaparan pernyataan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Deputi Bidang Administrasi yang telah di cetak dan pembagian tugas dalam pelaksanaan survei

Tabel 2.1. Tabel Agenda Pelaksanaan Persiapan Pelaksanaan Survei



2.2. Penentuan Responden Survei

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *stratified random sampling* yakni 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 dengan 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.

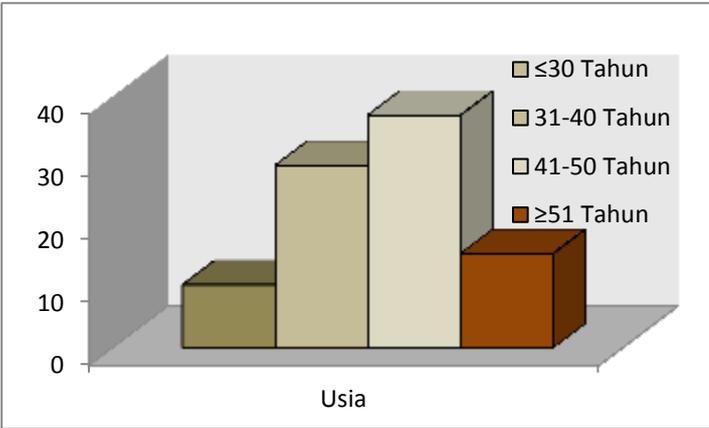
Survei dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada para responden yang merupakan perwakilan dari masing-masing unit kerja di Sekretariat Kabinet, yaitu:

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 Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan;

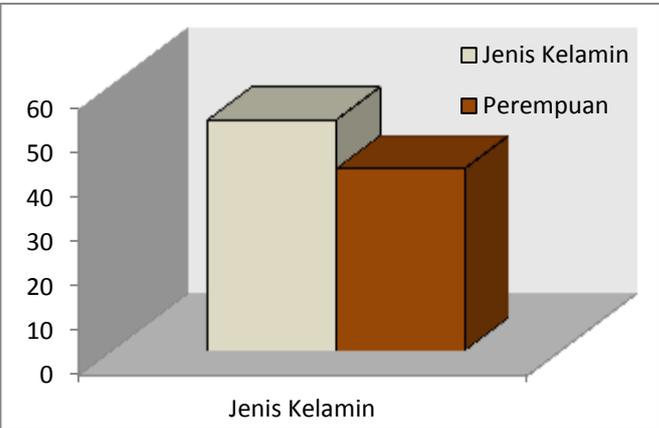


- 18. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan;
- 19. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan;
- 20. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol;
- 21. Biro Perencanaan dan Keuangan;
- 22. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana;
- 23. Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi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

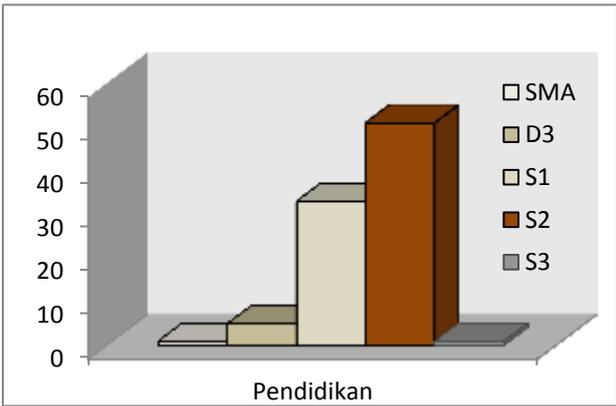
Responden dalam pelaksanaan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Kedeputusan Bidang Administrasi dikelompokkan berdasarkan unit kerja, umur, jenis kelamin, dan jabatan.



Grafik 2.1. Data Usia Responden



Grafik 2.2. Data Jenis Kelamin Responden



Grafik 2.3. Data Pendidikan Responden



2.3. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di lingkungan Kedeputusan Bidang Administrasi dilaksanakan dengan metode *Focus Group Discussion* yang diselenggarakan pada hari kamis tanggal 18 Januari 2018 bertempat di Ruang Rapat Besar Gedung III Lantai 4, Kementerian Sekretariat Negara berdasarkan Undangan Deputi Bidang Administrasi kepada Pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet dengan memorandum Deputi Bidang Administrasi Nomor: M.28/Adm/1/2018 tanggal 16 Januari 2018.

2.4. Hasil Survei

2.4.1. Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran

Pelaksanaan survei atas pelayanan yang dihasilkan di lingkungan Biro Perencanaan dan Keuangan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

- a. Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran;
- b. Survei Tingkat Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA; dan
- c. Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran.

Adapun, hasil dari masing-masing survei dimaksud sebagai berikut:

A. Survei Tingkat Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

Survei kepuasan layanan ini menggunakan 5 variabel yaitu:

1. Ketanggapan dalam pelayanan (*Responsiveness*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sangat tinggi yaitu **83,75%**.

2. Keandalan dalam pelayanan (*Reliability*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sangat tinggi yaitu **82,77%**.

3. Kepastian dalam pelayanan (*Assurance*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sangat tinggi yaitu **83,32%**.



4. Sikap dalam pelayanan (*Empathy*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sangat tinggi yaitu **84,50%**.

5. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (*Tangible*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sangat tinggi yaitu **81,85%**.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan perencanaan program dan anggaran berada pada rentang interval 81,25% – 100 %, “sangat tinggi” yaitu **83,24%**, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Pernyataan	Hasil Survei
Ketanggapan dalam pelayanan (<i>Responsiveness</i>)		
a.	Ketanggapan pelayanan perencanaan program dan anggaran	83.26%
b.	Kecepatan pelayanan perencanaan program dan anggaran	83.58%
c.	Kemudahan pelayanan perencanaan program dan anggaran	84.42%
Keandalan dalam pelayanan (<i>Reliability</i>)		
a.	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perencanaan program dan anggaran	83,49%
b.	Ketepatan pelayanan perencanaan program dan anggaran	82,05%
Kepastian dalam pelayanan (<i>Assurance</i>)		
a.	Kepastian pelayanan perencanaan program dan anggaran	84,32%
b.	Keakuratan pelayanan perencanaan program dan anggaran	82,32%



No.	Pernyataan	Hasil Survei
Sikap dalam pelayanan (<i>Empathy</i>)		
a.	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan perencanaan program dan anggaran	84,80%
b.	Kepedulian pegawai dalam pelayanan perencanaan program dan anggaran	84,19%
Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (<i>Tangible</i>)		
a.	Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan perencanaan program dan anggaran	82,31%
b.	Kenyamanan dan kerapihan ruangan pelayanan perencanaan program dan anggaran	81,39%

Tabel 2.2. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

B. Survei Tingkat Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA

Survei kepuasan layanan ini menggunakan 5 variabel yaitu:

1. Ketanggapan dalam pelayanan (*Responsiveness*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA sangat tinggi yaitu **85,48%**.

2. Keandalan dalam pelayanan (*Reliability*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA sangat tinggi yaitu **84,27%**.

3. Kepastian dalam pelayanan (*Assurance*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA sangat tinggi yaitu **84,41%**.

4. Sikap dalam pelayanan (*Empathy*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA sangat tinggi yaitu **86,02%**.



5. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (*Tangible*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA sangat tinggi yaitu **82,66%**.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan Revisi DIPA dan POK DIPA berada pada rentang interval 81,25% – 100 %, “sangat tinggi” yaitu **84,57%** dengan rincian sebagai berikut:

No.	Pernyataan	Hasil Survei
Ketanggapan dalam pelayanan (<i>Responsiveness</i>)		
a.	Ketanggapan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	85,48%
b.	Kecepatan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	84,95%
c.	Kemudahan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	86,02%
Keandalan dalam pelayanan (<i>Reliability</i>)		
a.	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	84,68%
b.	Ketepatan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	83,87%
Kepastian dalam pelayanan (<i>Assurance</i>)		
a.	Kepastian pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	84,68%
b.	Keakuratan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	84,14%
Sikap dalam pelayanan (<i>Empathy</i>)		
a.	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	86,83%
b.	Kepedulian pegawai dalam pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	85,22%



No.	Pernyataan	Hasil Survei
Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (Tangible)		
a.	Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	82,80%
b.	Kenyamanan dan kerapihan ruangan pelayanan penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA	82,53%

Tabel 2.3. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA

C. Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran

Berdasarkan Tabulasi pada Tabel 2.4, penilaian responden terhadap Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran berada di kategori "Sangat Tinggi" (81,25% - 100%).

No.	Pernyataan	Hasil Survei
a.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja	84,68%
b.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja	84,68%
c.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran	84,41%



No.	Pernyataan	Hasil Survei
d.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran	84.95%
e.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di bawah ini untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi.	85.75%
f.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi	85.22%
g.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di bawah ini untuk peningkatan kinerja	85.75%
h.	Pemanfaatan Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet untuk peningkatan kinerja	85,75%

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



Sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran, beberapa responden memberikan masukan yang sangat bermanfaat, yaitu:

- a. Penguatan peran dan fungsi FO;
- b. Adanya pedoman/panduan dalam penyusunan RAB/TOR/Proker agar seragam;
- c. Peningkatan *capacity building* di bidang perencanaan kegiatan dan anggaran;
- d. *Deadline* waktu penyerahan dokumen yang lebih panjang;
- e. Penggunaan sistem informasi dalam perencanaan anggaran dan keuangan; dan
- f. Menambah sosialisasi terkait pelaksanaan anggaran.

2.4.2. Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana

Pelaksanaan survei atas pelayanan yang dihasilkan di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

- a. Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian;
- b. Survei Tingkat Pemanfaatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat); dan
- c. Survei Kepuasan Layanan Administrasi Kepegawaian.

Adapun, hasil dari masing-masing survei dimaksud sebagai berikut:

A. Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

Survei kepuasan layanan kepegawaian ini menggunakan 5 variabel yaitu:

1. Ketanggapan dalam pelayanan (*Responsiveness*)
Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan kepegawaian sangat tinggi yaitu **82,24%**.
2. Keandalan dalam pelayanan (*Reliability*)
Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan kepegawaian sangat tinggi yaitu **83,71%**.
3. Kepastian dalam pelayanan (*Assurance*)
Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan kepegawaian sangat tinggi yaitu **85,05%**.



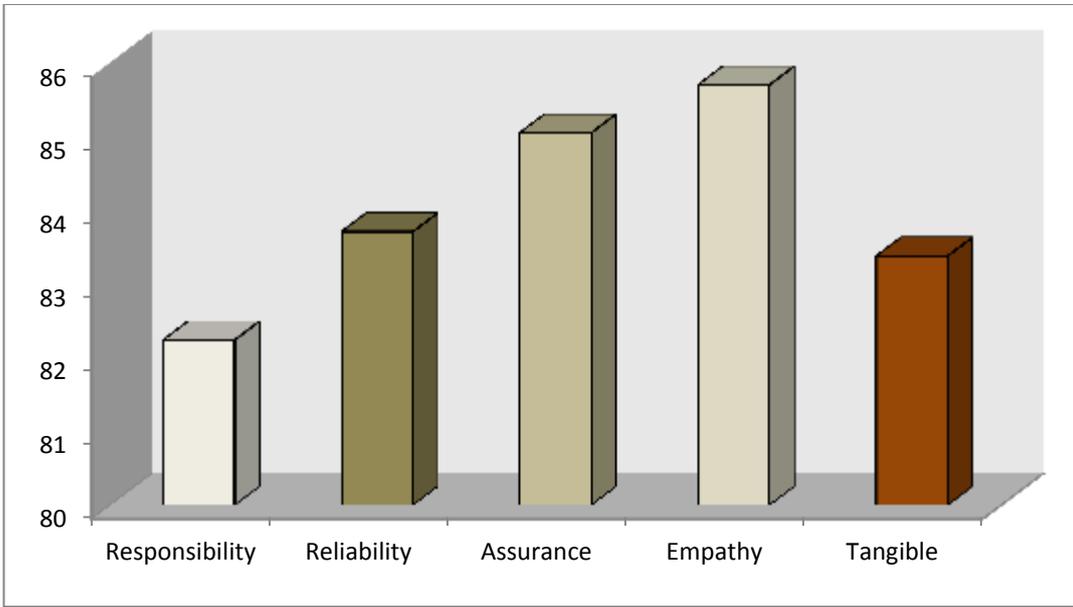
4. Sikap dalam pelayanan (*Empathy*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan kepegawaian sangat tinggi yaitu **85,70%**.

5. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (*Tangible*)

Berdasarkan variabel ini, maka tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan kepegawaian sangat tinggi yaitu **83,38%**.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan kepegawaian berada pada rentang interval 81,25% – 100 %, “sangat tinggi” yaitu **84,01%**.



Grafik 2.4. Hasil Penghitungan Survei per Variabel

Adapun, hasil survei berdasarkan pernyataan pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

No	Pernyataan	Hasil survei
Ketanggapan dalam pelayanan (<i>Responsiveness</i>)		
a	Ketanggapan pelayanan kepegawaian	81,81%
b	Kecepatan pelayanan kepegawaian	83,11%
c	Kemudahan pelayanan kepegawaian	81,80%
Keandalan dalam pelayanan (<i>Reliability</i>)		
a	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepegawaian	84,19%
b	Ketepatan pelayanan kepegawaian	83,23%



No	Pernyataan	Hasil survei
Kepastian dalam pelayanan (Assurance)		
a	Kepastian pelayanan kepegawaian	85,76%
b	Keakuratan pelayanan kepegawaian	84,34%
Sikap dalam pelayanan (Empathy)		
a	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepegawaian	86,46%
b	Kepedulian pegawai dalam pelayanan kepegawaian	84,95%
Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (Tangible)		
a	Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepegawaian	82,20%
b	Kenyamanan dan kerapihan ruangan pelayanan kepegawaian	84,56%

Tabel 2.5. Tabel Hasil Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

B. Survei Tingkat Pemanfaatan Diklat

Berdasarkan hasil survei, tingkat kemanfaatan diklat bagi pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang 81,25% - 100%, Sangat Tinggi yaitu, **88,30%**.

Tingkat kemanfaatan diklat dimaksud dilihat dalam 3 faktor, yaitu untuk peningkatan kinerja individu, peningkatan kinerja unit kerja dan organisasi, serta pelaksanaan tugas dan fungsi. Hasil survei pada masing-masing faktor tersebut sebagai berikut:

No.	Pernyataan	Hasil Survei
a	Pemanfaatan diklat untuk peningkatan kinerja individu	88,33%
b	Pemanfaatan diklat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi	87,68%
c	Pemanfaatan diklat untuk peningkatan kinerja unit kerja dan satuan organisasi	88,90%

Tabel 2.6. Tabel Hasil Perhitungan Survei Tingkat Pemanfaatan Diklat

C. Survei Kepuasan Layanan Administrasi Kepegawaian

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet terhadap layanan administrasi kepegawaian "Sangat Tinggi" yaitu 84,63%. Namun berdasar hasil survei terhadap administrasi kepegawaian tersebut, diperoleh gambaran bahwa terdapat administrasi layanan kepegawaian yang sudah baik dan layanan yang masih perlu ditingkatkan.



Layanan yang sudah baik adalah penyelesaian gaji dan tunjangan pegawai dengan tingkat kepuasan berada pada rentang 81,25% - 100%, Sangat Tinggi, yaitu 90,17%.

Sedangkan, layanan penyelesaian permasalahan pegawai meskipun berada di kategori "Tinggi", yaitu 78,50% namun masih perlu ditingkatkan.

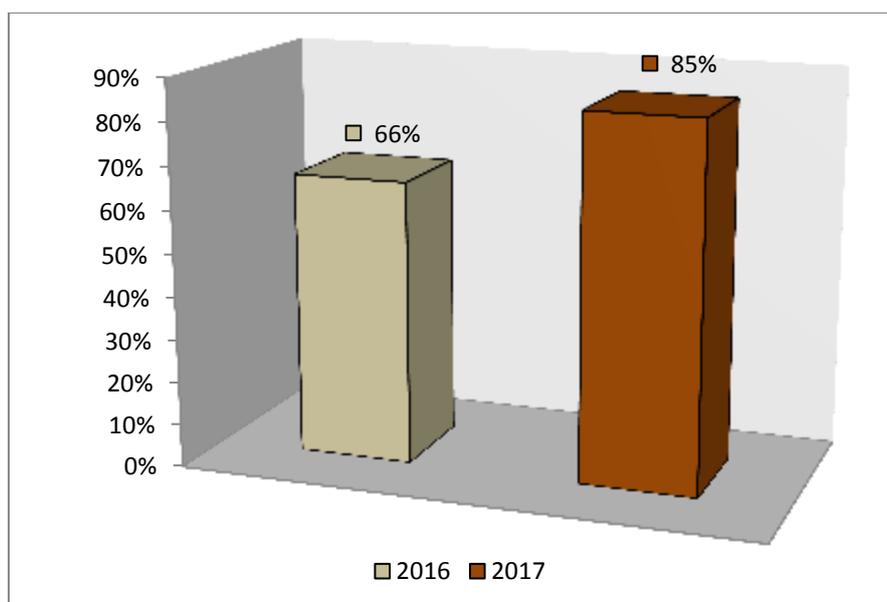
Berikut hasil survei untuk masing-masing pernyataan:

No	Pernyataan	Hasil Survei
a	Pengadaan CPNS	83,04%
b	Penyelesaian administrasi pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai	84,28%
c	Penatausahaan kenaikan pangkat	87,50%
d	Penatausahaan pensiun	84,70%
e	Permintaan informasi data pegawai	85,52%
f	Pembuatan & kualitas ID Card	82,64%
g	Penyelesaian gaji dan tunjangan pegawai	90,17%
h	Pengurusan Kartu Pegawai, Kartu Istri/Kartu Suami	86%
i	Permohonan cuti	89,56%
j	Permohonan surat keterangan bekerja	87,48%
k	Penyelesaian dokumen perkawinan pertama, penambahan anak	87,63%
l	Pelaksanaan pelantikan	85,33%
m	Kualitas pelaksanaan diklat (Penyelenggara, Narasumber)	83,69%
n	Pemberian Beasiswa	81,16%
o	Pengusulan dan pemberian Tanda Kehormatan	84,82%
p	Permohonan izin ke luar negeri	83,80%
q	Penyelesaian permasalahan pegawai	78,50%
r	Penyelesaian peraturan internal	80,88%
s	Penyempurnaan Standar Pelayanan (SP) dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP)	81,20%

Tabel 2.7. Tabel Hasil Kepuasan terhadap *Output* Layanan Kepegawaian

Survei kepuasan pegawai terhadap layanan kepegawaian apabila dibandingkan dengan Tahun 2016 mengalami kenaikan sebanyak 19%. Hal tersebut disebabkan karena pernyataan dalam kuesioner mengalami beberapa perubahan sehingga mempengaruhi penilaian.

Perbandingan kepuasan layanan kepegawaian tahun 2016 dan 2017 dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 2.5. Hasil Penghitungan Survei per Variabel

2.4.3. Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi, serta Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Pelaksanaan survei atas pelayanan yang dihasilkan di lingkungan Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi dibagi ke dalam 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Survei Pemanfaatan Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja;
- Survei Pemanfaatan Dokumen/Laporan Reformasi Birokrasi; dan
- Survei Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan.

Adapun hasil dari masing-masing survei dimaksud, sebagai berikut:

A. Survei Pemanfaatan Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja

Tabel berikut ini merupakan hasil penghitungan dari tanggapan responden atas kuesioner pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja pada tahun 2017:

No.	Aspek Pernyataan	Total Skor	Indeks (%)
	Dokumen/Laporan		
Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Perbaikan Perencanaan Program, Kegiatan, Anggaran, dan Kinerja			83,91
1	Indikator Kinerja Utama	316	83,58
2	Perjanjian Kinerja	316	84,41
3	Laporan Kinerja	318	84,86
4	Data Capaian Kinerja	312	82,79
No.	Aspek Pertanyaan	Total	Indeks



	Dokumen/Laporan	Skor	(%)
Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran			83,44
1.	Indikator Kinerja Utama	315	83,44
2.	Perjanjian Kinerja	311	82,54
3.	Laporan Kinerja	317	84,74
4.	Data Capaian Kinerja	313	83,05
Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Menilai dan Memperbaiki Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran Organisasi			86,27
1.	Indikator Kinerja Utama	317	85,48
2.	Perjanjian Kinerja	320	86,07
3.	Laporan Kinerja	321	86,50
4.	Data Capaian Kinerja	324	87,04
Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Peningkatan Kinerja			87,08
1.	Indikator Kinerja Utama	323	86,84
2.	Perjanjian Kinerja	324	87,07
3.	Laporan Kinerja	324	87,16
4.	Data Capaian Kinerja	325	87,25
Rata-rata Sub Total			85,18

Tabel 2.8. Hasil Perhitungan Kuesioner Pemanfaatan Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja

Dari seluruh isian/jawaban 93 (sembilan puluh tiga) responden atas kuesioner yang disebarakan kepada responden tersebut, diperoleh gambaran hasil capaian dari 4 (empat) aspek pemanfaatan:

- 1) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Perbaikan Perencanaan Program, Kegiatan, Anggaran, dan Kinerja, dengan hasil rata-rata persentase pemanfaatan **83,91%** (Sangat Tinggi);
- 2) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **83,44%** (Sangat Tinggi);



- 3) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Menilai dan Memperbaiki Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran Organisasi, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **86,27%** (Sangat Tinggi); dan
- 4) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Peningkatan Kinerja, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **87,08%** (Sangat Tinggi).

Tabel berikut ini merupakan perbandingan pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja berdasar rata-rata tingkat pengukuran pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja dari seluruh aspek pernyataan tahun 2016 dan tahun 2017.

No.	Dokumen	Rata-rata tingkat pemanfaatan (%)	
		2016	2017
1.	IKU	88,65	84,83
2.	PK	88,49	85,02
3.	LKj	88,08	85,81
4.	Data Capaian Kinerja	89,22	85,03
Rata-rata Tingkat Pemanfaatan		88,62	85,18

Tabel 2.9. Rata-rata Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja

B. Survei Pemanfaatan Dokumen/Laporan Reformasi Birokrasi

Tabel berikut ini merupakan hasil penghitungan kuesioner pemanfaatan dokumen/laporan reformasi birokrasi pada tahun 2017:

No.	Aspek Pernyataan	Total Skor	Indeks (%)
	Dokumen/Laporan		
Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Perbaikan Perencanaan Program, Kegiatan, Anggaran, dan Kinerja			84,77
1.	Work Plan RB	317	84,71
2.	Laporan Pelaksanaan RB	318	84,82
Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran			83,04
1.	Work Plan RB	313	83,10
2.	Laporan Pelaksanaan RB	313	82,98



No.	Aspek Pernyataan Dokumen/Laporan	Total Skor	Indeks (%)
Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Menilai dan Memperbaiki Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran Organisasi			85,68
1.	Work Plan RB	322	85,79
2.	Laporan Pelaksanaan RB	317	85,57
Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Peningkatan Kinerja			85,45
1.	Work Plan RB	320	86,26
2.	Laporan Pelaksanaan RB	317	84,64
Rata-rata Sub Total			84,73

Tabel 2.10. Hasil Perhitungan Kuesioner Pemanfaatan Dokumen/Laporan Reformasi Birokrasi

Dari kuesioner yang disebarakan kepada 93 (sembilan puluh tiga) responden, seluruh responden menyampaikan kembali kuesioner yang telah diisi/dijawab. Berikut ini hasil capaian dari 4 (empat) aspek pemanfaatan:

- 1) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Perbaikan Perencanaan Program, Kegiatan, Anggaran, dan Kinerja, dengan hasil rata-rata persentase pemanfaatan **84,77%** (Sangat Tinggi);
- 2) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kinerja dan Anggaran, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **83,04%** (Sangat Tinggi);
- 3) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Menilai dan Memperbaiki Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran Organisasi, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **85,68%** (Sangat Tinggi); dan
- 4) Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk Peningkatan Kinerja, dengan hasil rata-rata persentase tingkat pemanfaatan **85,45%** (Sangat Tinggi).

Tabel berikut ini merupakan rata-rata tingkat pengukuran pemanfaatan dokumen/laporan reformasi birokrasi tahun 2017 dari aspek pertanyaan terkait *Work Plan* RB dan Laporan Pelaksanaan RB.

No.	Dokumen	Rata-rata tingkat pemanfaatan (%)
1.	<i>Work Plan</i> RB	84,97
2.	Laporan Pelaksanaan RB	84,50
Rata-rata Tingkat Pemanfaatan		84,73

Tabel 2.11. Rata-rata Tingkat Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi



Dari hasil survei pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja dan reformasi birokrasi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja dan reformasi birokrasi tahun 2017 yang dihasilkan Biro AKRB sangat tinggi 85,18% untuk akuntabilitas kinerja dan 84,73% untuk reformasi birokrasi, berada pada rentang interval 81,25%-100% dan interval 3,25 – 4.

Hasil survei tersebut lebih tinggi dari target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Biro AKRB yaitu untuk indikator "*persentase tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja*" sebesar 85% dan "*persentase tingkat pemanfaatan dokumen reformasi birokrasi*" sebesar 80%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator Biro AKRB telah tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Walaupun survei atas pemanfaatan dokumen/laporan reformasi birokrasi baru dilakukan pada tahun 2017, dengan hasil menggambarkan sudah mencapai target, namun untuk peningkatan kinerja di reformasi birokrasi perlu untuk merespon dan menindaklanjuti beberapa saran dan masukan yang diberikan responden dalam survei pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja dan reformasi birokrasi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Membangun komunikasi dengan para pelaksana Fasilitasi Operasional di unit-unit kerja;
- 2) Meningkatkan sistem teknologi informasi;
- 3) Lebih *update* terhadap dinamika birokrasi nasional, sehingga RB di lingkungan Setkab "*role model*" bagi K/L lainnya;
- 4) Membuat terobosan-terobosan untuk pelaksanaan RB di Setkab sehingga nilai RB bisa meningkat;
- 5) Meningkatkan koordinasi dan kerja sama yang tinggi guna terlaksana dengan baik;
- 6) Meningkatkan kualitas pengelolaan RB dan akuntabilitas; dan
- 7) Meningkatkan *awareness* pegawai terhadap program reformasi birokrasi di Setkab.

Sedangkan survei atas pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja pada tahun 2017 merupakan pelaksanaan survei yang ke-2 dengan hasil sebesar 88,62%. Dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2016, survei pemanfaatan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja mengalami sedikit penurunan. Penurunan tersebut kemungkinan disebabkan kurangnya tingkat *awareness* pegawai Sekretariat Kabinet terhadap pentingnya dokumen/laporan akuntabilitas kinerja untuk perencanaan, perbaikan, serta monitoring dan evaluasi program, kegiatan, anggaran serta kinerja. Sementara itu, pada tahun 2017 Biro AKRB telah melakukan beberapa



upaya peningkatan sosialisasi terhadap dokumen-dokumen kinerja, diantaranya melaksanakan sosialisasi dokumen/laporan tersebut sejak tahun 2016 terkait dengan LKj, PK, dan IKU. Disamping itu, Biro AKRB melalui Pusat Data dan Teknologi Informasi telah mengunggah dokumen/laporan tersebut ke dalam website Sekretariat Kabinet, guna mempermudah akses pejabat/pegawai Sekretariat Kabinet terhadap dokumen kinerja, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Memorandum	Tanggal	Perihal
Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja			
1.	M.403/Adm-3/07/2017	18 Juli 2017	Pengunggahan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet
2.	M.422/Adm-3/07/2017	25 Juli 2017	Pengunggahan Laporan Kinerja Eselon I di Lingkungan Sekretariat Kabinet
3.	M.472/Adm-3/07/2017	16 Agustus 2017	Pengunggahan Laporan Kinerja Eselon II Tahun 2016 dan Perjanjian Kinerja Sekretaris Kabinet, Eselon I, dan Eselon II Tahun 2017
4.	M.612/Adm-3/011/2017	1 November 2017	Pengunggahan Laporan Capaian Kinerja Sekretariat Kabinet
Dokumen/Laporan Reformasi Birokrasi			
1.	M.270/Adm-3/05/2017	3 Mei 2017	Permohonan <i>Upload</i> Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2016
2.	M.323/Adm-3/05/2017	24 Mei 2017	Permohonan <i>Upload</i> Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja (<i>Work Plan</i>)

Tabel 2.12. Tabulasi Memorandum Permohonan Pengunggahan Dokumen/Laporan



C. Survei Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Hasil dari kuesioner kepuasan unit kerja terhadap layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan dari 5 (lima) aspek pelayanan sebagai berikut:

Aspek Kepuasan	Rata-rata Kepuasan (%)
Ketanggapan dalam pelayanan (<i>responsiveness</i>)	84,68%
Keandalan dalam pelayanan (<i>reliability</i>)	83,04%
Kepastian dalam pelayanan (<i>assurances</i>)	83,41%
Sikap dalam pelayanan (<i>empathy</i>)	84,13%
Sarana dan prasarana fisik (<i>tangible</i>)	80,95%
Persentase Tingkat Kepuasan	83,24%

Tabel 2.13. Hasil Perhitungan Kuesioner Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Dari hasil survei dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menganggap tingkat kepuasan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Biro AKRB masuk dalam kategori interpretasi sangat tinggi (83,24%), yaitu berada pada rentang indeks 81,25% - 100% dan interval 3,25 – 4.

Tahun	Persentase Tingkat Kepuasan (%)
2016	72,12
2017	83,24

Tabel 2.14. Perbandingan Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya maka tingkat kepuasan *stakeholder* atas layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan tahun ini mengalami kenaikan. Hal ini tentu menunjukkan bahwa target yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja, yakni 75% dapat dicapai dan telah ada beberapa perbaikan pelayanan Bagian Tata Usaha.

Selanjutnya dari kuesioner yang telah diedarkan, terdapat beberapa saran dari responden mengenai kepuasan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan, diantaranya:

- 1) Perlu penguatan pengendalian persuratan dan ketatausahaan secara elektronik dalam rangka pengembangan *E-Government*;
- 2) Untuk persuratan dan ketatausahaan agar segera di-*launch* sistem persuratan *online* yang sudah direncanakan/disiapkan;
- 3) Kedisiplinan pegawai dipersuratan agar diperhatikan pada jam istirahat agar ada pegawai persuratan yang piket;
- 4) Kantor sempit pegawai membludak, kertas dimana-mana, persuratan masih sangat merepotkan, karena mengandalkan kantor pos, mestinya bisa pengadaan untuk kurir surat dan lagi kapan kita apa adanya serba elektronik?;



- 5) Sistem persuratan perlu ditingkatkan dengan menggunakan IT;
- 6) Untuk persuratan agar dibangun sistem persuratan yang besar selingkup Setneg-Setkab, sehingga pengecekan surat, memo-memo, tindak lanjut dapat mudah di-tracking;
- 7) Agar sarana/prasarana dan SDM persuratan dan ketatausahaan ditingkatkan;
- 8) Distribusi surat perlu dipercepat baik surat yang ke internal maupun ke luar;
- 9) Perlu ada pelacakan persuratan secara elektronik di masing-masing unit kerja;
- 10) Agar sistem informasi persuratan dan disposisi elektronik di optimalkan sehingga proses kerja dapat berjalan lebih cepat;
- 11) Pada pengendalian persuratan dan ketatausahaan belum terintegrasi karena setiap unit kerja memiliki sistem aplikasi masing-masing. Untuk itu SIPT untuk secepatnya dapat diaplikasikan.

Dalam meningkatkan kinerja, Biro ACRB telah berupaya menindaklanjuti saran-saran yang diberikan responden dalam survei, seperti dari survei pada tahun 2016, berdasarkan saran dan masukan dari seluruh isian/jawaban 49 responden Biro ACRB telah melakukan beberapa tindak lanjut (kegiatan), sebagaimana tergambar dari hasil pemetaan tindak lanjut yang telah dilakukan di tahun 2017, sebagai berikut:

No.	Aspek Pelayanan	Tindak Lanjut
Pemanfaatan Dokumen/Laporan Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi		
1.	Penyampaian dokumen	<p>Biro ACRB telah menyampaikan dokumen/laporan kepada masing-masing unit kerja melalui memorandum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) M.62a/Adm-3/02/2017, tanggal 2 Februari 2017, Perihal Penyampaian Buku Perjanjian Kinerja dan Indikator Kinerja Utama; 2) M-270/Adm/5/2017, tanggal 31 Mei 2017, Perihal Penyampaian Buku Laporan Kinerja; 3) M-252/Adm/5/2017, tanggal 26 Mei 2017, Perihal Penyampaian Buku Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2016; 4) M-302/Adm/6/2017, tanggal 14 Juni 2017, Perihal Penyampaian Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 tahun 2017 tentang Rencana Kerja (<i>Work Plan</i>)



No.	Aspek Pelayanan	Tindak Lanjut
2.	Penyusunan dokumen	Biro AKRB telah melakukan rapat sosialisasi dan koordinasi persiapan penyusunan Perjanjian Kinerja, Indikator Kinerja, Laporan Kinerja, Laporan Pelaksanaan RB, dan <i>Work Plan</i>
3.	Sistem Teknologi Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Biro AKRB telah mengunggah dokumen/laporan sebagai salah satu bentuk komitmen menjalankan amanah Permenpan RB Nomor 12 Tahun 2015 bahwa setiap Instansi Pemerintah wajib mengunggah dokumen kinerja instansi. • Biro AKRB dan Pusat Data dan Teknologi Informasi telah mengembangkan Sistem Informasi Kinerja Terpadu, dimana sistem aplikasi tersebut mempermudah user untuk menginput data capaian kinerja dan sistem aplikasi tersebut juga dapat digunakan untuk menyusun dokumen Perjanjian Kinerja dari Eselon I, II, III, dan IV di lingkungan Setkab.
Pelayanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan		
1	Ketanggapan dalam pelayanan (<i>responsiveness</i>)	Biro AKRB telah melakukan piket (berjaga secara bergantian) pada saat jam makan siang untuk melayani surat masuk
2	Keandalan dalam pelayanan (<i>reliability</i>)	Biro AKRB akan meningkatkan keandalan dalam menggunakan sistem persuratan untuk menjaga dan memantau ketepatan pengiriman surat atau memorandum
3	Kepastian dalam pelayanan (<i>assurances</i>)	Biro AKRB berkoordinasi/bekerja sama dengan Pusdatin sedang meneruskan pengembangan Sistem Informasi Persuratan Terpadu (SIPT) guna optimalisasi pelayanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan
4	Sikap dalam pelayanan (<i>empathy</i>)	Biro AKRB akan melakukan peningkatan 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.



No.	Aspek Pelayanan	Tindak Lanjut
5	Sarana dan prasarana fisik (<i>tangible</i>)	Biro AKRB berkoordinasi/bekerja sama dengan Biro Umum akan menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai guna meningkatkan kenyamanan dalam melayani persuratan dan ketatausahaan pimpinan, dan bekerjasama dengan Pusdatin untuk pengelolaan kearsipan (fisik arsip).

Tabel 2.15. Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei Tahun 2016

2.4.4. Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya

Pelaksanaan survei atas layanan yang dihasilkan di lingkungan Biro Umum dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan;
- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Negara;
- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan; dan
- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Perlengkapan dan Jamuan.

Adapun, hasil dari masing-masing survei dimaksud adalah sebagai berikut:

A. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan

Terkait kepuasan layanan pengadaan, diketahui rata-rata kepuasan tertinggi terletak pada variabel empati dengan rata-rata 82,35%; sedangkan indeks terendah terletak pada variabel tanggap dengan rata-rata 78,20%. Adapun rata-rata tingkat kepuasannya adalah 79,67%.

Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum tingkat kepuasan layanan pengadaan dapat dikategorikan tinggi karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 62,5%. Namun demikian, dibandingkan dengan tahun 2016, rata-rata kepuasan tersebut mengalami penurunan sebesar 0,26%. Penurunan tersebut lebih dikarenakan banyaknya perubahan sistem yang dilakukan di Bagian Administrasi Pengadaan, sehingga membutuhkan waktu bagi pengelola dan *stakeholders* untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan baru.

Dari 4 (empat) indikator, kepuasan yang paling tinggi terletak pada aspek *empathy*. Sikap *empathy* menjadi kunci sukses layanan pengadaan, karena para staf secara langsung berinteraksi dengan *stakeholders*. Pemahaman tentang kebutuhan unit kerja menjadi sangat penting agar



dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja yang juga menjadi aspek dasar dalam pelayanan pengadaan.

Namun sangat disayangkan, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel tanggap. Pelayanan yang tanggap menjadi masalah tersendiri mengingat Bagian Administrasi Pengadaan tidak dapat bekerja tanpa adanya permintaan dari bagian lain. Hal itu menyebabkan Bagian Administrasi Pengadaan dianggap kurang tanggap dalam memenuhi permintaan unit kerja, karena harus menunggu analisa kebutuhan dari Pelayanan Pengelolaan BMN maupun Pelayanan Pemeliharaan. Hal tersebut juga menjadi hambatan tersendiri dalam hal memenuhi kebutuhan unit kerja. Selain itu, jika permintaan barang/jasa yang diajukan tidak tersedia dalam anggaran, maka harus dilakukan revisi anggaran terlebih dahulu yang memerlukan waktu tersendiri.

B. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Negara

Terkait kepuasan layanan pengelolaan BMN, diketahui rata-rata kepuasan tertinggi terletak pada variabel emphati dengan rata-rata 82,73%; sedangkan rata-rata kepuasan terendah terletak pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana dengan rata-rata 78,76%. Adapun rata-rata tingkat kepuasannya adalah 80,35%.

Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan pengelolaan BMN dapat dikategorikan puas karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2016, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 6,01%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan pengelolaan BMN.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek kemampuan staf di Bagian Pengelolaan BMN untuk memberikan perhatian terhadap pemenuhan barang yang dibutuhkan oleh unit kerja. Pemberian perhatian ini menjadi salah satu poin penting dalam pemenuhan kebutuhan unit kerja.

Namun, sangat disayangkan, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana. Pemenuhan sarana dan prasarana menjadi masalah tersendiri mengingat keterbatasan anggaran yang tersedia. Hal tersebut berakibat kebutuhan sarana dan prasarana unit kerja tidak dapat dipenuhi seluruhnya sesuai dengan kebutuhan.

C. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan

Terkait kepuasan layanan pemeliharaan, rata-rata kepuasan tertinggi terletak pada variabel empati dengan rata-rata 82,22%; sedangkan indeks



terendah terletak pada variabel tanggap dengan rata-rata 77,53%. Adapun rata-rata tingkat kepuasannya adalah 79,55%.

Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan pemeliharaan di Biro Umum dapat dikategorikan puas karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2016, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 4,29%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan pemeliharaan secara umum.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek kemampuan staf di Bagian Pemeliharaan untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan pemeliharaan dari unit kerja. Sikap perhatian menjadi kunci sukses layanan pemeliharaan di Biro Umum, karena sesuai dengan tugas dan fungsinya, para staf secara langsung berinteraksi dengan *stakeholders*.

Namun demikian, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel tanggap. Ketanggapan pelayanan menjadi masalah tersendiri mengingat terbatasnya kemampuan pegawai dalam melakukan analisa kebutuhan pemeliharaan, sehingga kerusakan yang dilaporkan tidak dapat segera dilakukan perbaikan karena harus menunggu analisa dari Pihak Ketiga.

D. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Perlengkapan dan Jamuan

Terkait dengan kepuasan, rata-rata kepuasan tertinggi terletak pada variabel emphati dengan rata-rata 86,38%; sedangkan indeks terendah terletak pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana dengan rata-rata 82,29%. Adapun rata-rata tingkat kepuasannya adalah 84,77%.

Sesuai dengan hasil survei tersebut, secara umum pelayanan perlengkapan dan jamuan di Biro Umum dapat dikategorikan puas karena indeks rata-rata yang diperoleh di atas 61%. Dibandingkan dengan tahun 2016, rata-rata kepuasan tersebut mengalami kenaikan sebesar 4,37%. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan layanan perlengkapan dan jamuan.

Salah satu indikator keberhasilan tersebut terletak pada aspek kemampuan staf di Bagian Perlengkapan dan Jamuan untuk memberikan perhatian terhadap pemenuhan permintaan jamuan dan kebutuhan rapat dari unit kerja. Pemberian perhatian ini menjadi salah satu poin penting karena kebutuhan unit kerja dapat dengan cepat terpenuhi.

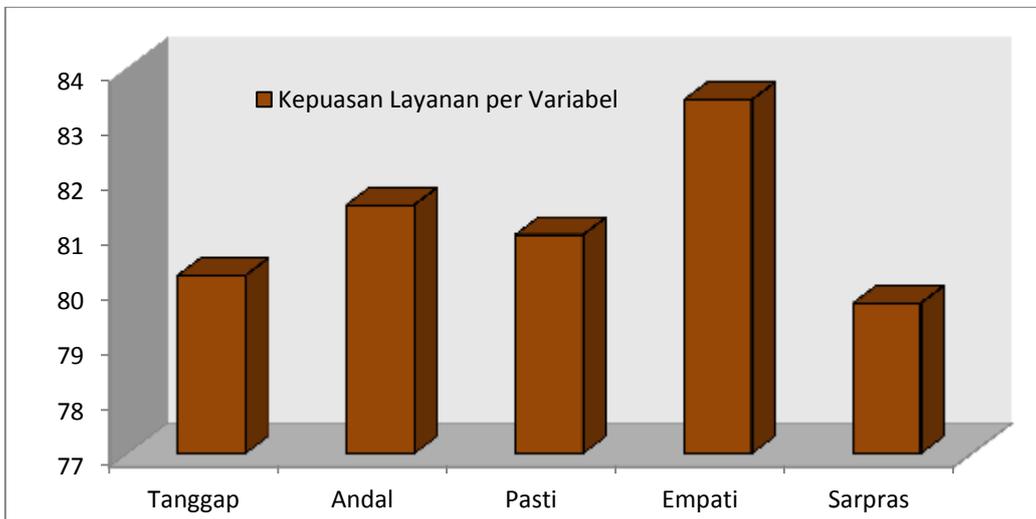
Namun, keberhasilan tersebut tidak terpenuhi secara baik pada variabel pemenuhan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana termasuk media komunikasi menjadi salah satu hal yang belum dapat memuaskan unit kerja dalam pelaksanaan layanan perlengkapan dan jamuan. Belum tersedianya



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.

Dari hasil kuesioner, rata-rata kepuasan unit kerja terhadap pelayanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya yang diberikan oleh Biro Umum kepada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet berdasarkan variabel sebagai berikut:



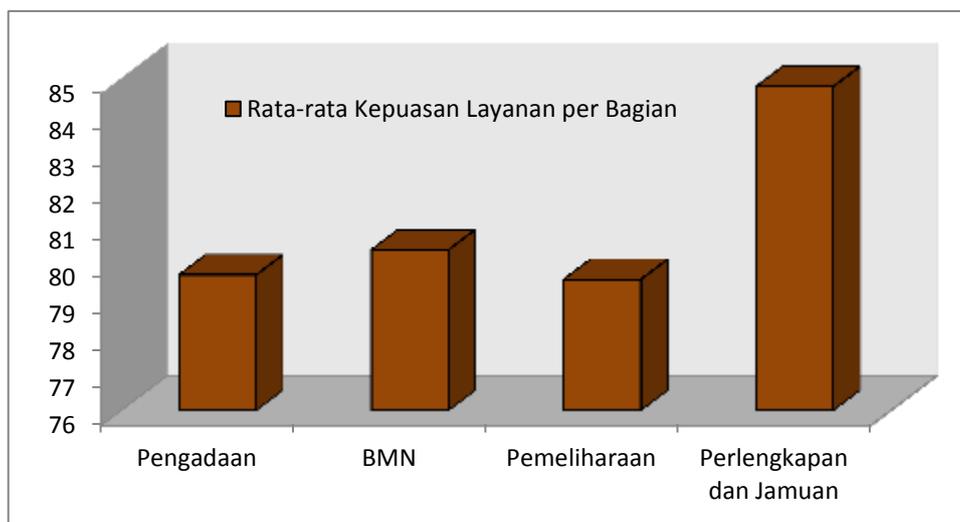
Grafik 2.6. Hasil Penghitungan Kepuasan Layanan per Variabel

Dari grafik 2.6, dapat dilihat bahwa capaian tertinggi diperoleh dari variabel Empati, yaitu sejumlah 83.42% responden menjawab puas. Variabel selanjutnya adalah Keandalan, yang mendapatkan jawaban 81.51% puas dari responden. Adapun hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan adalah terkait variabel Sarana dan Prasarana (Tangible), yang dirasakan masih kurang yang dapat dilihat dari jawaban responden dengan 79.73% merasa puas. Sedangkan untuk variabel Kepastian dan Daya Tanggap, berada di urutan ketiga dan keempat dengan 80.97% dan 80.23% responden menjawab puas.

Dari grafik 2.7, dapat dilihat bahwa capaian tertinggi diperoleh dari layanan Perlengkapan dan Jamuan, yaitu sejumlah 84.77% responden menjawab puas. Layanan selanjutnya adalah layanan Pengelolaan BMN, dengan 80.35% responden menyatakan puas.



Sedangkan, capaian terendah diperoleh dari layanan Pemeliharaan dengan 79.55% responden menjawab puas, dan diikuti layanan Pengadaan yang berada di posisi ketiga dengan 79.67% responden menjawab puas.



Grafik 2.7. Hasil Penghitungan Kepuasan Layanan per Variabel

Dari hasil kompilasi data di atas, dilakukan perhitungan persentase kepuasan untuk masing-masing Bagian, yang kemudian direrata menjadi realisasi persentase kepuasan layanan Biro Umum. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Variabel	Pengadaan (%)	BMN (%)	Pemeliharaan (%)	Perlengkapan dan Jamuan (%)	Rata-rata (%)
Tanggap	78,20	79,59	77,53	85,61	80,23
Andal	80,67	81,17	79,60	84,58	81,51
Pasti	78,75	79,87	80,67	84,57	80,97
Empati	82,35	82,73	82,22	86,38	83,42
Sarpras	79,09	78,76	78,76	82,29	79,73
Rata-rata Bagian (%)	79,67	80,35	79,55	84,77	81,09

Tabel 2.16. Hasil Tabulasi Rata-rata Kepuasan Layanan

2.4.5. Rata-rata Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen/Laporan di Lingkungan Kedepuitan Bidang Administrasi

Secara keseluruhan hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dan pemanfaatan dokumen bagi pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang “sangat tinggi” (81,25% - 100%) yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa “puas” terhadap layanan yang diberikan dan “bermanfaat” untuk dokumen/laporan yang dihasilkan. Tabel



di bawah ini menggambarkan rata-rata pelayanan di Kedeputusan Bidang Administrasi, sebagai berikut:

No.	Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata (%)	
		2016	2017
1.	Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	78,67	84,81
2.	Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana	66	85
3.	Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi, serta Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan	88,62	84,38
4.	Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya	75,98	81,09
Rata-Rata Kedeputusan Bidang Administrasi		77,32	83,82

Tabel 2.17. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputusan Bidang Administrasi

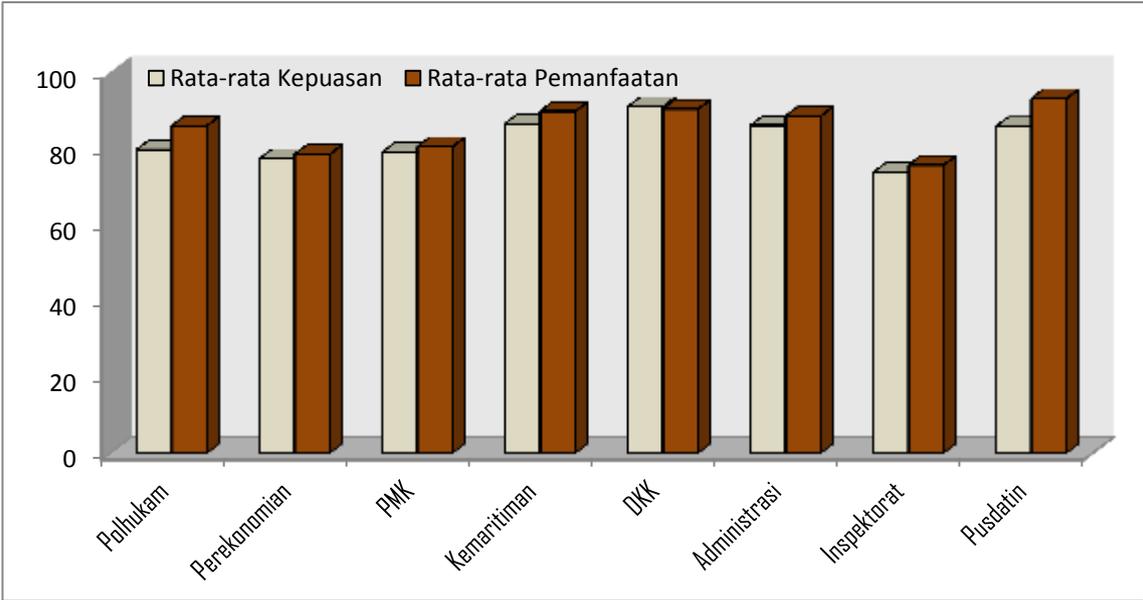
Selain berdasarkan variabel, tingkat kepuasan juga dapat dilihat dari pengukuran per Kedeputusan. Hasil rata-rata kepuasan per Kedeputusan dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Unit Kerja	Rata-rata Kepuasan (%)	Rata-rata Pemanfaatan (%)
1.	Kedeputusan Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan	79,62	85,90
2.	Kedeputusan Bidang Perekonomian	77,22	78,38
3.	Kedeputusan Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	78,92	80,38
4.	Kedeputusan Bidang Kemaritiman	86,43	89,67
5.	Kedeputusan Bidang Dukungan Kerja Kabinet	90,87	90,27
6.	Kedeputusan Bidang Administrasi	85,99	88,44
7.	Inspektorat	73,65	75,54
8.	Pusat Data dan Teknologi Informasi	85,70	93
Rata-rata Keseluruhan		82,30	85,21

Tabel 2.18. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan Masing-masing Kedeputusan di Lingkungan Sekretariat Kabinet



Berikut gambar rata-rata kepuasan dan pemanfaatan yang dirasakan per Kedepuyan:



Grafik 2.8. Hasil Penghitungan Rata-rata Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen

Dari Tabel 3.1. dan Grafik 2.8. di atas dapat digambarkan bahwa persepsi responden dari Deputy Bidang Perekonomian atas tingkat “kepuasan” terhadap layanan dan tingkat “pemanfaatan” dokumen/laporan paling rendah dibanding persepsi responden dari Deputy lainnya bahkan dari Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet yang mencapai 90,27% dan Pusat Data dan Teknologi Informasi yang mencapai 93%.



BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Laporan hasil survei Kedeputian Bidang Administrasi ini disusun sebagai data dukung dalam pengukuran pencapaian atas rencana kinerja dalam Perjanjian Kinerja unit Eselon II pelaksana pelayanan di bawah Kedeputian Bidang Administrasi yang telah ditetapkan pada tahun 2017.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, secara keseluruhan diperoleh gambaran bahwa tingkat “kepuasan” dokumen/laporan dan tingkat “pemanfaatan” di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi berada pada rentang “sangat tinggi” (81,25% - 100%) yang menyatakan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa “**puas**” terhadap layanan yang diberikan dan juga “**bermanfaat**” untuk dokumen/laporan yang dihasilkan.

3.2. Upaya Peningkatan

Deputi Bidang Administrasi dalam memberikan layanan internal didukung oleh 4 (empat) unit kerja di bawahnya yang telah berupaya memberikan pelayanan terbaik. Namun demikian berdasarkan hasil survei, upaya tersebut dirasa masih kurang optimal, sehingga diperlukan upaya yang lebih lagi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan bermanfaat bagi peningkatan kinerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Guna meningkatkan upaya tersebut, Deputi Bidang Administrasi perlu melaksanakan kegiatan dengan mempertimbangkan saran perbaikan dalam hasil survei, antara lain sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kembali kenyamanan sarana dan prasarana kerja dengan melengkapi perlengkapan dan peralatan yang memadai;
- 2) 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;
- 3) Melakukan sosialisasi dan internalisasi, diantaranya terkait Standar Operasional Prosedur dan pelaksanaan reformasi birokrasi;
- 4) Melakukan rapat evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan guna *monitoring* pelaksanaan layanan;



- 5) Meningkatkan keramahan, kemampuan berkomunikasi serta kepedulian dalam memahami kebutuhan pihak yang dilayani, yang sesuai dengan budaya kerja PAsTI (Profesional, Akuntabilitas, Tanggap, dan Integritas) melalui pemberian pelatihan pelayanan prima.

Selain itu, guna menjangkir persepsi atas tingkat kepuasan dan kemanfaatan yang dapat meningkatkan kinerja, Deputi Bidang Administrasi akan 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 dan kondisi riil (faktual) pada saat proses pelaksanaan pemberian layanan berlangsung;

Selanjutnya, guna peningkatan kinerja dalam pemberian pelayanan Kedeputan 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.

-o0o-

**KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN TERHADAP
DUKUNGAN MANAJEMEN DAN PELAKSANAAN TUGAS TEKNIS LAINNYA
DI LINGKUNGAN DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI**

A. Data Responden

1. Jenis Kelamin : () 1. Pria
() 2. Wanita
2. Usia : () 1. ≤ 30 thn
() 2. 31 – 40 thn
() 3. 41 – 50 thn
() 4. ≥ 51 thn
3. Pendidikan terakhir : () 1. SMU
() 2. Diploma
() 3. Strata 1 (S1)
() 4. Strata 2 (S2)
() 5. Strata 3 (S3)
4. Jabatan : () 1. Eselon I
() 2. Eselon II
() 3. Eselon III
() 4. Eselon IV
() 5. Staf
5. Unit Kerja : _____

B. Petunjuk Pengisian

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet, bersama ini dengan hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terkait dengan kepuasan pegawai terhadap layanan dan pemanfaatan dokumen/laporan hasil layanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Administrasi, yaitu:
 - a. Pelaksanaan pelayanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran;
 - b. Pelaksanaan pelayanan sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana;
 - c. Pelaksanaan pelayanan kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan; dan
 - d. Pelaksanaan pelayanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya.
2. Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi kuesioner ini secara obyektif sebagai bahan masukan bagi kami dalam rangka meningkatkan pelayanan.
3. Pilihan jawaban atas pertanyaan sebagai berikut:
 - a. Untuk pengukuran tingkat kepuasan :
 - SP = Sangat Puas
 - P = Puas
 - TP = Tidak Puas
 - STP = Sangat Tidak Puas.
 - b. Untuk pengukuran tingkat pemanfaatan :
 - SB = Sangat Bermanfaat
 - B = Bermanfaat
 - TB = Tidak Bermanfaat
 - STB = Sangat Tidak Bermanfaat.
4. Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
5. Kuesioner ini bersifat anonim dan identitas serta informasi Bapak/Ibu akan sangat dijaga kerahasiaannya.

I. Survei Kepuasan Layanan

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
A. Ketanggapan dalam pelayanan (<i>Responsiveness</i>)					
1 Ketanggapan pelayanan :					
	a. Perencanaan program dan anggaran				
	b. Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c. Kepegawaian				
	d. Ketatausahaan dan persuratan				
	e. Pengadaan Barang dan Jasa				
	f. Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g. Pemeliharaan				
	h. Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat				
2 Kecepatan pelayanan :					
	a. Perencanaan program dan anggaran				
	b. Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c. Kepegawaian				
	d. Ketatausahaan dan persuratan				
	e. Pengadaan Barang dan Jasa				
	f. Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g. Pemeliharaan				
	h. Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat				
3 Kemudahan pelayanan :					
	a. Perencanaan program dan anggaran				
	b. Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c. Kepegawaian				
	d. Ketatausahaan dan persuratan				
	e. Pengadaan Barang dan Jasa				
	f. Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g. Pemeliharaan				
	h. Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat				

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
B. Keandalan dalam pelayanan (<i>Reliability</i>)					
1 Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran			
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA			
	c.	Kepegawaian			
	d.	Ketatausahaan dan persuratan			
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa			
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara			
	g.	Pemeliharaan			
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat			
2 Ketepatan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran			
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA			
	c.	Kepegawaian			
	d.	Ketatausahaan dan persuratan			
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa			
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara			
	g.	Pemeliharaan			
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat			
C. Kepastian dalam pelayanan (<i>Assurance</i>)					
1 Kepastian pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran			
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA			
	c.	Kepegawaian			
	d.	Ketatausahaan dan persuratan			
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa			
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara			
	g.	Pemeliharaan			
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat			

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP	
	2 Keakuratan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran				
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c.	Kepegawaian				
	d.	Ketatausahaan dan persuratan				
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa				
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g.	Pemeliharaan				
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat				
D. Sikap dalam pelayanan (<i>Empathy</i>)						
	1 Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran				
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c.	Kepegawaian				
	d.	Ketatausahaan dan persuratan				
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa				
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g.	Pemeliharaan				
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat				
	2 Kepedulian pegawai dalam pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran				
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA				
	c.	Kepegawaian				
	d.	Ketatausahaan dan persuratan				
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa				
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara				
	g.	Pemeliharaan				
h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat					

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
E. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan (<i>Tangible</i>)					
1 Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran			
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA			
	c.	Kepegawaian			
	d.	Ketatausahaan dan persuratan			
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa			
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara			
	g.	Pemeliharaan			
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat			
2 Kenyamanan dan kerapihan ruangan pelayanan :					
	a.	Perencanaan program dan anggaran			
	b.	Penyusunan revisi DIPA dan POK DIPA			
	c.	Kepegawaian			
	d.	Ketatausahaan dan persuratan			
	e.	Pengadaan Barang dan Jasa			
	f.	Pengelolaan Barang Persediaan/Barang Milik Negara			
	g.	Pemeliharaan			
	h.	Pengelolaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat			

II. Survei Tingkat Pemanfaatan

No.	Pernyataan	STB	TB	B	SB
A. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja					
1.	Indikator Kinerja Utama (IKU)				
2.	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2017				
3.	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2016				
4.	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2017				
5.	<i>Work Plan</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2017				
6.	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2016				
7.	Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
8.	Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
B. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran.					
1.	Indikator Kinerja Utama (IKU)				
2.	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2017				
3.	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2016				
4.	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2017				
5.	<i>Work Plan</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2017				
6.	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2016				
7.	Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
8.	Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				

No.	Pernyataan	STB	TB	B	SB
C. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi.					
1.	Indikator Kinerja Utama (IKU)				
2.	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2017				
3.	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2016				
4.	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2017				
5.	<i>Work Plan</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2017				
6.	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2016				
7.	Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
8.	Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
D. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk peningkatan kinerja					
1.	Indikator Kinerja Utama (IKU)				
2.	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2017				
3.	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2016				
4.	Data Capaian Kinerja Triwulanan pada Sistem Monitoring Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2017				
5.	<i>Work Plan</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2017				
6.	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2016				
7.	Laporan Pelaksanaan PP Nomor 39 Tahun 2006 (Data capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				
8.	Laporan Pelaksanaan PMK Nomor 249 Tahun 2011 (Data capaian keluaran (<i>output</i>)) pada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.				

No.	Pernyataan	STB	TB	B	SB
E. Pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat)					
1.	Pemanfaatan diklat untuk peningkatan kinerja individu				
2.	Pemanfaatan diklat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi				
3.	Pemanfaatan diklat untuk peningkatan kinerja unit kerja dan satuan organisasi				

III. Survei Layanan Kepegawaian

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
1	Pengadaan CPNS				
2	Penyelesaian administrasi pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai				
3	Penatausahaan kenaikan pangkat				
4	Penatausahaan pensiun				
5	Permintaan informasi data pegawai				
6	Pembuatan & kualitas <i>ID Card</i>				
7	Penyelesaian gaji dan tunjangan pegawai				
8	Pengurusan Kartu Pegawai, Kartu Istri/Kartu Suami				
9	Permohonan cuti				
10	Permohonan surat keterangan bekerja				
11	Penyelesaian dokumen perkawinan pertama, penambahan anak				
12	Pelaksanaan pelantikan				
13	Kualitas pelaksanaan diklat (Penyelenggara, Narasumber)				
14	Pemberian Beasiswa				
15	Pengusulan dan pemberian Tanda Kehormatan				
16	Permohonan izin ke luar negeri				
17	Penyelesaian permasalahan pegawai				
18	Penyelesaian peraturan internal				
19	Penyempurnaan Standar Pelayanan (SP) dan/atau Standar Operasional Prosedur (SOP)				

IV. Saran dan Masukan

Pelaksanaan pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran

Pelaksanaan pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana

Pelaksanaan pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi serta Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan

Pelaksanaan pelayanan Pengadaan, Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum