

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
KABINET TAHUN 2017**

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dapat menyelesaikan “Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017”. SKM ini terkait dengan pelayanan eksternal, meliputi:

1. Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet);
2. Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet;
3. Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet;
4. Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
5. Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
6. Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet; dan
7. Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.

Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang telah diselenggarakan Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada unit kerja Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan, serta Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan.

Secara umum, hasil pelaksanaan SKM ini menggambarkan mutu pelayanan dan kinerja yang baik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet tetap berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tercapainya pelayanan prima dan tercapainya visi Sekretariat Kabinet “Menjadi Sekretariat Kabinet yang profesional dan andal dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan”.

Jakarta, Januari 2018

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,

ttd.

Yuli Harsono

DAFTAR ISI

	halaman
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	2
1.3. Dasar Hukum	2
1.4. Metodologi Pengukuran Hasil Survei	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II HASIL SURVEI	6
2.1. Perencanaan	6
2.2. Penentuan Instrumen Survei dan Responden	6
2.3. Pelaksanaan	7
2.4. Hasil Survei.....	8
BAB III PENUTUP	23
3.1. Kesimpulan.....	23
3.2. Upaya Peningkatan.....	24

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penentuan Responden per Jenis Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet.....	6
Tabel 2.2 Pelaksanaan Survei per Jenis Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet.....	7
Tabel 2.3 Hasil Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet) Tahun 2017.....	9
Tabel 2.4 Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017	13
Tabel 2.5 Hasil Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2017	14
Tabel 2.6 Hasil Survei Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017	17
Tabel 2.7 Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017	18
Tabel 2.8 Hasil Survei Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2017....	19
Tabel 2.9 Hasil Survei Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017.....	21
Tabel 3.1 Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet Tahun 2017	23

DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 2.1 Jumlah Responden Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet *jo.* Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan pengelolaan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet menyelenggarakan pelayanan eksternal yang dilaksanakan oleh 4 (empat) asisten deputy di lingkungan Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet, yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Naskah dan Terjemahan serta Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan.

Pelayanan eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet tersebut sangatlah penting karena akan menentukan kinerja organisasi Sekretariat Kabinet dan peningkatan kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet secara keseluruhan. Guna mengukur kinerja pelayanan tersebut, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap 7 (tujuh) bidang pelayanan eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet, yaitu:

1. Survei Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet);
2. Survei Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet;
3. Survei Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet;
4. Survei Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
5. Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;

6. Survei Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet; dan
7. Survei Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.

Sebagaimana telah diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah menyusun laporan hasil pelaksanaan survei tersebut dalam bentuk Laporan Kinerja (LKj) Unit Kerja Eselon I dan II pada Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017 dan mempublikasikannya melalui website: setkab.go.id.

Selain itu, hasil pelaksanaan survei tersebut ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Sekretariat Kabinet guna mewujudkan pelayanan prima dan terwujudnya visi Sekretariat Kabinet, yaitu **“Menjadi Sekretariat Kabinet yang profesional dan andal dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan”**.

1.2. Maksud dan Tujuan.

A. Maksud.

Maksud disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017 adalah untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

B. Tujuan.

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.
2. Memberikan gambaran terhadap *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. Dasar Hukum.

- a. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet;
- b. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet;
- c. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019;
- d. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2017;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4. Metodologi Pengukuran Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menggunakan Metode *Traditional Approach*. Berdasarkan pendekatan tersebut, responden dalam hal ini Kementerian atau Lembaga Pemerintah dan Pemerintah Daerah atau Provinsi serta masyarakat diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang diberikan (menggunakan skala *Likert*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas) sampai 4 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai jumlah pernyataan.

Penghitungan hasil survei dilakukan dengan membuat tabulasi penghitungan yang berisi skala penghitungan survei serta data responden

kuesioner yang selanjutnya disebut sebagai individu kuesioner. Selanjutnya penghitungan hasil survei dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Memberikan skor pada masing-masing pilihan jawaban.
Skor setiap pilihan jawaban pada kuesioner survei pelayanan publik, meliputi penilaian:
 - 1) Tidak Puas, diberi skor 1;
 - 2) Kurang Puas, diberi skor 2;
 - 3) Puas, diberi skor 3; dan
 - 4) Sangat Puas, diberi skor 4.
- b. Memasukkan nilai hasil survei setiap responden ke dalam tabulasi penghitungan. Nilai hasil survei setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi penghitungan survei sesuai dengan jawaban yang dipilih oleh responden pada lembar jawaban kuesioner.
- c. Mengalikan nilai setiap responden dengan skor pada masing-masing pilihan jawaban. Nilai pada setiap pilihan jawaban dikalikan dengan skor pada setiap pilihan jawaban dengan rumus seperti dibawah ini:

$$\text{Total nilai per responden} = N \times S$$

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

- d. Membagi Total nilai per responden dengan skor tertinggi (dalam persentase). Total nilai per responden dibagi dengan skor tertinggi lalu dikalikan dengan 100 persen untuk memperoleh persentase kepuasan per responden dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase Kepuasan per Responden} = \frac{\text{Total Nilai per Responden}}{\text{Skor Tertinggi Skala Likert}} \times 100\%$$

e. Persentase Kepuasan

Setelah memperoleh persentase kepuasan per responden, lalu membagi hasil persentase kepuasan per responden dengan total responden untuk memperoleh rata-rata persentase kepuasan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata – rata persentase kepuasan} = \frac{\text{Persentase kepuasan per Responden}}{\text{Total Responden}}$$

Setelah hasil penghitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisa hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei dan laporan pencapaian kinerja.

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 bidang 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 kepuasan responden terhadap pelayanan publik diawali melalui tahapan perencanaan survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Penetapan pelaksana survei;
- b. Penyusunan instrumen survei berupa kuesioner survei; dan
- c. Menentukan responden survei.

Setelah itu, dilanjutkan dengan tahapan pelaksanaan survei, pengumpulan data hasil survei, pengolahan data hasil survei serta pelaporan hasil survei.

2.2. Penentuan Instrumen Survei dan Responden.

Dalam menyusun Instrumen Survei digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data hasil survei setiap jenis layanan. Kuesioner memiliki peranan sangat penting karena di dalamnya mencakup unsur-unsur survei yang tergambarkan pada lembar kuesioner yang diisi para responden.

Dalam penentuan responden survei, telah ditentukan dalam Indikator Kinerja Sekretariat Kabinet tahun 2017, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 2.1.
Penentuan Responden per Bidang Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet

No.	Bidang Pelayanan Publik	Responden
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet).	- Menteri Kabinet Kerja dan Pejabat Setingkat Menteri; - Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian; - Pejabat Eselon I Kementerian/Lembaga; - Pejabat Lainnya.
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.	Pemohon Penjadwalan Sidang Kabinet yakni Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.	Pemohon Salinan Risalah Sidang Kabinet yakni Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

No.	Bidang Pelayanan Publik	Responden
4.	Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.	Pengakses informasi pada laman resmi Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id .
5.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.	Pemohon Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yakni Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
6.	Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet.	Tamu-tamu Sekretaris Kabinet yakni Kementerian/Lembaga, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, dan Lembaga Non Pemerintah.
7.	Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.	Peserta Diklat Fungsional Penerjemah dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

2.3. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei terhadap 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah pula ditentukan dalam Indikator Kinerja Sekretariat Kabinet Tahun 2017 sebagaimana berikut.

Tabel 2.2.
Pelaksanaan Survei per Bidang Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet

No.	Bidang Pelayanan Publik	Pelaksanaan Survei
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet).	6 (enam) bulan sekali, yaitu pada Juni dan Desember.
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.	1 (satu) tahun sekali, yaitu pada akhir tahun.
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.	1 (satu) tahun sekali, yaitu pada akhir tahun.
4.	Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.	6 (enam) bulan sekali, yaitu pada Juni dan Desember.
5.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.	1 (satu) tahun sekali, yaitu pada akhir tahun.
6.	Layanan Keprotokolan dalam rangka	3 (tiga) bulan sekali, yaitu pada Maret, Juni,

No.	Bidang Pelayanan Publik	Pelaksanaan Survei
	Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet	September, dan Desember.
7.	Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	1 (satu) tahun sekali, yaitu pada akhir tahun.

2.4. Hasil Survei.

1. Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet).

Survei terhadap Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah dan Arahan Presiden (Apres) Sidang Kabinet), digunakan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet terkait informasi penyelenggaraan sidang kabinet, sarana dan prasarana sidang kabinet, pemaparan materi sidang kabinet, dan risalah sidang kabinet

dalam melaksanakan penyiapan, penyelenggaraan dan pelaporan sidang kabinet. Meningkatnya kepuasan responden terhadap informasi penyelenggaraan sidang kabinet, sarana dan prasarana sidang kabinet yang memadai, penayangan paparan materi sidang kabinet yang berkualitas serta risalah dan arahan presiden (Apres) sidang kabinet yang diperoleh dengan cepat merupakan indikator keberhasilan Sekretariat Kabinet dalam meningkatkan kualitas pengelolaan sidang kabinet. Dengan mengukur tingkat kepuasan pengelolaan sidang kabinet ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam pengelolaan sidang kabinet dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam pengelolaan sidang kabinet.

Adapun survei terkait pengelolaan sidang kabinet terdiri dari 2 (dua) bagian besar pernyataan yaitu :

1. Penyelenggaraan Sidang Kabinet yang terdiri dari 3 (tiga) buah pernyataan; dan

2. Risalah Sidang Kabinet yang terdiri dari 3 (tiga) buah pernyataan.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap pengelolaan sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.3.

Hasil Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah dan Arahan Presiden (Apres) Sidang Kabinet) Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet	81,25%
2.	Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet	88,84%
3.	Penayangan Paparan Materi Sidang Kabinet	86,60%
4.	Risalah Sidang Kabinet	84,68%
Rata-rata		85,34%

Pada tahun 2017, hasil survei atas pengelolaan sidang kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 85,34%. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas kepuasan Sekretaris Kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 85,34% masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

Dari survei Pengelolaan Sidang Kabinet tahun 2017, terdapat masukan dan saran dari para responden survei guna peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan sidang kabinet, yaitu :

1. Rencana bulanan sidang kabinet, agar persiapan kementerian terkait lebih baik lagi;
2. Untuk keperluan mendadak, mohon disediakan fasilitas cetak dan penggandaan materi;
3. Mohon sidang kabinet dapat diinformasikan seminggu sebelumnya;
4. Tempat duduk baik Sidang Kabinet Paripurna dan Rapat Terbatas sangat berhimpitan satu dengan yang lain;

5. Mohon pemberitahuan rapat lebih awal agar dapat dipersiapkan ratas dengan lebih baik;
6. Materi yang dipresentasikan seharusnya dibagikan kepada peserta rapat sebelum rapat dimulai sehingga peserta rapat bisa berpartisipasi dengan lebih fokus (dapat dimengerti bahwa materi bukan disediakan oleh Seskab);
7. Sekretariat Kabinet atau Sekretariat Negara harus memulai menyusun semacam agenda kabinet "master agenda" yang sifatnya "by issue" dan diurut *by* prioritas, supaya *less* reaktif dan lebih proaktif. Kemudian perlu dipelajari "conference call" / "web meeting" untuk sidang kabinet dan rapat-rapat, supaya peserta bisa ikut meeting dari luar kota;
8. Info penyelenggaraan yang lebih awal akan membantu proses persiapan pada K/L/P;
9. Undangan atau pemberitahuan sidang kabinet seringkali "mendadak", alangkah baiknya kalau dapat diberitahukan 2-3 hari sebelumnya;
10. Agar diadakan forum evaluasi terhadap tindak lanjut dari rekomendasi sidang kabinet;
11. Mohon berkenan, jika ada undangan ratas tidak mendadak, dikarenakan sulitnya untuk menjadwalkan ulang agenda acara yang sudah terjadwal sebelumnya;
12. Kalo bisa setiap 6 bulan sekali diadakan sidang kabinet, agar kami dapat melaporkan kondisi daerah yang sebenarnya;
13. Penyampaian undangan Sidang Kabinet yang ditujukan kepada K/L seyogyanya tidak mendadak (minimal 2 hari sebelum pelaksanaan);
14. Tema yang akan dibahas dalam Sidang Kabinet perlu kepastian;
15. Bidang yang akan dibahas dalam Sidang Kabinet seyogyanya diagendakan secara tetap dalam satu bulannya. Khusus permasalahan yang insidental dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan guna penanganan secara cepat;
16. Setiap bulannya perlu ada penyusunan agenda persidangan antara Kantor Kemenko dan Setkab, agar dapat dipersiapkan lebih awal dan matang

- perihal topik-topik yang akan dibahas dalam rapat terbatas dan sidang kabinet;
17. Materi Sidang Kabinet agar dapat didistribusikan kepada para peserta sebelum pelaksanaan;
 18. Sebaiknya bahan yang dipapar, dapat diberikan copy terutama di Bidang Ekonomi/ Bappenas;
 19. Diadakan rapat 1/2 kamar sebelum Ratas agar ada "kesepakatan" dan usul pada Presiden;
 20. Buat hirarki tingkat kepentingan Bahasan untuk yang sangat penting/strategis. Buat tim untuk following bahasan atas case tersebut. Contoh : kereta cepat Bandung Jakarta;
 21. Sebaiknya materi presentasi Menteri (terutama yang ketentuannya angka-angka statistik) bisa dibagikan sebelum sidang dimulai, agar substansi bisa dicerna lebih baik;
 22. Paparan pada saat ratas apabila memungkinkan dapat diakses sebagai referensi/komplemen dari risalah ratas;
 23. Pembuatan *database* atau semacamnya agar dapat memudahkan *sharing* bahan presentasi K/L;
 24. Undangan atau pengumuman seringkali mendadak. Usahakan dapat dijadwalkan agak jauh hari sebelumnya;
 25. Penyelenggaraan sidang kabinet dapat dilaksanakan 6 bulan sekali untuk dapat mengetahui perkembangan daerah;
 26. Tidak semua pengarahan Bapak Presiden perlu masuk Risalah;
 27. Perlu masukan atau koordinasi lanjut kementerian dari arahan Presiden perlu dimonitor Bapak Sekretaris Kabinet;
 28. Risalah Sidang Kabinet mohon dipercepat;
 29. Risalah Sidang Kabinet ada 2 dan 3 cukup dibust fslsm kolom-kolom saja;
 30. Agar dicek kembali pelaksanaan arahan presiden untuk meyakinkan bahwa telah dilaksanakan oleh semua pihak yang terkait;

31. Risalah hasil sidang kabinet seyogyanya dapat diterima oleh K/L selambat-lambatnya 2 s.d. 3 hari. Hal ini dapat menjadi acuan/rujukan bagi K/L untuk menindaklanjuti kesepakatan atau hasil Sidang Kabinet;
32. Untuk mempercepat pelaksanaan tindak lanjut arahan dan perintah Presiden, maka sebaiknya APP dapat didistribusikan secara elektronik dan maksimal H+1;
33. Masih perlunya monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut arahan Presiden dalam Sidang Kabinet dimaksud;
34. Mohon risalah sidang kabinet atau rapat terbatas dapat didistribusikan dalam waktu yang tidak terlalu lama guna menindaklanjuti arahan presiden dan wakil presiden;
35. Keputusan dan arahan perlu lebih spesifik apabila memungkinkan;
36. Mohon untuk risalah bisa lebih cepat, 2 bulan terlalu lama, karena KSP seringkali dengan Kemenko menindaklanjuti Rakor beberapa hari setelah Ratas atau Sidang Kabinet. Jika tidak memungkinkan setidaknya Arahan Perintah Presiden (APP) untuk Menko-menko dan 3 lembaga kepresidenan (Setneg, Setkab, KSP);
37. Arahan Presiden terkadang masih terlalu umum sehingga agak multitafsir; dan
38. Risalah sidang kabinet terlalu makro sehingga sering kurang jelas alur permasalahannya sehingga dapat salah persepsi.

2. Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun 2017 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan sidang kabinet sebanyak 48 responden. Indikator penilaian pada survei kepuasan ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu

pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.4.
Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Persyaratan	78.65%
2.	Prosedur	75.52%
3.	Waktu Pelayanan	73.96%
4.	Biaya/Tarif	92.71%
5.	Produk Pelayanan	74.48%
6.	Kompetensi Pelaksana	79.69%
7.	Perilaku Pelaksana	81.77%
8.	Maklumat Pelayanan	74.48%
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	78.13%
Rata-rata		78.82%

Pada tahun 2017, hasil survei atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet memperoleh hasil baik yaitu sebesar 78.82%. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 78.82% masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

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

1. Apabila dimungkinkan agar penjadwalan untuk Rapat Terbatas 1 (satu) minggu sebelumnya. Maksimal 3 (tiga) hari, agar dapat menyiapkan bahan lebih baik;
2. Pemberitahuan tentang pelaksanaan Ratas kepada Kementrian / Lembaga kami menyarankan agar disampaikan paling lambat siang hari pada satu hari pelaksanaan Rapat Terbatas dilaksanakan;

3. Pada prinsipnya kinerja sudah baik dan optimal didalam memberikan informasi, adapun untuk pengiriman undangan via email (agar lebih dipercepat sebagaimana informasi yang disebarluaskan melalui WA);
4. Mohon agar pemberitahuan jadwal sidang kabinet H-2 agar persiapan peserta sidang bisa lebih matang;
5. Untuk penjadwalan rapat alangkah baiknya sudah terjadwal hari-harinya (Contoh : Setiap Senin, Selasa); dan
6. Jadwal rapat sangat mendadak. Sebaiknya ada jadwal bulanan.

3. Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan dalam melayani permohonan salinan risalah. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada bulan Desember 2017 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon salinan risalah sebanyak 15 responden. Indikator penilaian pada survei kepuasan ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.5.
Hasil Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Persyaratan	78.33%
2.	Prosedur	83.33%
3.	Waktu Pelayanan	76.67%
4.	Biaya/Tarif	100%
5.	Produk Pelayanan	81.67%
6.	Kompetensi Pelaksana	86.67%
7.	Perilaku Pelaksana	83.33%

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
8.	Maklumat Pelayanan	78.33%
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	81.67%
Rata-rata		83.33%

Pada tahun 2017, hasil survei atas layanan permohonan risalah sidang kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 83.33%. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas layanan permohonan risalah sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 83.33% masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

Pada tahun 2017, berdasarkan hasil survei para responden yang mengajukan permohonan salinan risalah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan permohonan salinan risalah sudah baik. Hal ini juga terlihat pada rata-rata persentase per indikator penilaian, di mana persentase masing-masing indikator penilaian sudah mencapai lebih dari 75%.

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

1. Selain peserta rapat Sidang Kabinet/Rapat Terbatas dan Sekjen/Sestama K/L, salinan Risalah menurut kami sebaiknya ditambah sesuai Eselon I K/L tersebut;
2. Dalam rangka pelaksanaan Inpres 7/2017, maka perlu peningkatan kecepatan pelayanan mengingat produk pelaporan sangat berguna dalam rapat koordinasi dengan K/L;
3. Risalah Ratas lebih cepat lagi diselesaikan dan didistribusikan, karena hal tersebut diperlukan untuk tindak lanjut dan arahan Menteri yang mendapat penugasan dari Presiden pada saat SKP atau Ratas; dan
4. Apabila dimungkinkan ada konsep yang dikirimkan terlebih dahulu terutama untuk Menteri yang mendapat penugasan dari Presiden, berupa pointer singkat arahan Presiden.

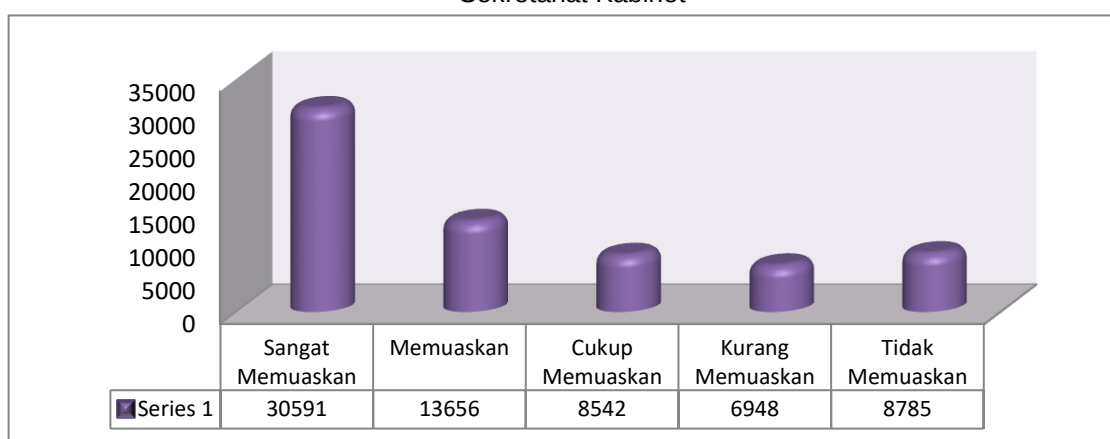
4. Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet digunakan untuk mengukur kinerja Sekretariat Kabinet dalam penyebarluasan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet berupa berita, artikel, transkripsi, video dan/atau foto melalui situs resmi Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id. Dengan mengukur tingkat kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam penyediaan informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam penyebarluasan informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Jumlah responden pada tahun 2017 pada survei pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet dapat digambarkan pada grafik dibawah ini :

Grafik 2.1

Jumlah Responden Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.6.
Hasil Survei Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017

No.	Pertanyaan	Nilai	
		Puas	Tidak Puas
1.	Penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	77%	23%

Pada tahun 2017, hasil survei atas pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet memperoleh hasil yang baik yaitu sebesar 77%. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan yaitu sebesar 77% masuk dalam kategori “**Baik**” atau mencapai nilai “**B**”.

5. Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan dalam memberikan pelayanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto serta video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, maupun media publikasi lainnya.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.7.
Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	78,41%
2.	Prosedur pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	79,55%
3.	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	93,18%
4.	Informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	84,09%
5.	Petugas pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	81,82%
6.	Petugas pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	82,95%
7.	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dijanjikan	84,09%
8.	Tindak lanjut terhadap pengaduan saran terhadap pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	79,55%
Rata-rata		82,95%

Pada tahun 2017, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 82,95%. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas layanan permohonan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 82,95% masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

Pada pelaksanaan survei kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan tahun 2017 belum memperoleh hasil maksimal, hal ini dikarenakan dari total 3.804.650 *viewer*

laman www.setkab.go.id hanya 68.522 *viewer* yang melakukan survei. Hal yang bisa dipertimbangkan untuk menarik minat *viewer* dalam melakukan survei adalah dengan membuat laman survei menjadi lebih menarik dari sebelumnya atau pemberian *reward* bagi *viewer* yang melakukan survei.

6. Layanan Keprotokolan dalam Rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet

Survei kepuasan atas layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet digunakan untuk mengukur kinerja Sekretariat Kabinet dalam penyelenggaraan acara dan keprotokolan Sekretariat Kabinet. Meningkatnya kepuasan terhadap layanan ruang tunggu yang memadai, pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai merupakan indikator keberhasilan Sekretariat Kabinet dalam meningkatkan kualitas layanan keprotokolan. Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan keprotokolan ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam penyediaan layanan keprotokolan dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam penyediaan layanan keprotokolan.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.8.

Hasil Survei Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Layanan Ruang Tunggu	89%
2.	Pelayanan	93%
3.	Fasilitas	90%
Rata-rata		90%

Pada tahun 2017, capaian kinerja atas layanan keprotokolan memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 90%. Persentase ini didapatkan dengan menjumlah rata-rata persentase kepuasan layanan keprotokolan setiap triwulan dibagi dengan total jumlah survei yang dilakukan dalam tahun 2017. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas kepuasan terhadap layanan keprotokolan secara keseluruhan yaitu sebesar 90% masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

7. Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah

Survei kepuasan atas layanan pembinaan pejabat fungsional penerjemah melalui penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah digunakan untuk mengukur kinerja Sekretariat Kabinet dalam memberikan pembinaan kepada peserta Diklat Fungsional Penerjemah Tingkat Ahli Pertama dari berbagai instansi pusat dan daerah. Meningkatnya kepuasan peserta diklat terhadap materi diklat, pengajar diklat, manfaat yang diperoleh dari diklat, fasilitas penunjang diklat dan layanan penyelenggara diklat yang baik merupakan indikator keberhasilan Sekretariat Kabinet dalam memberikan pembinaan kepada peserta Diklat Fungsional Penerjemah. Dengan mengukur tingkat kepuasan peserta Diklat Fungsional Penerjemah ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam pembinaan peserta diklat dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam pembinaan peserta diklat.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan pembinaan pejabat fungsional penerjemah melalui penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.9.
Hasil Survei Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan
Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017

No.	Indikator	Nilai Kepuasan
1.	Materi Diklat	76.25%
2.	Penyelenggara	80.83%
3.	Sarana dan Prasarana	72.00%
Rata-rata		76.36%

Pada tahun 2017, capaian kinerja atas layanan dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah memperoleh hasil yang baik yaitu sebesar 76.36%. Persentase ini diperoleh dengan menjumlah rata-rata persentase setiap layanan Diklat Fungsional Penerjemah dibagi dengan total jumlah layanan yang dilakukan dalam tahun 2017. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja atas kepuasan peserta diklat terhadap Diklat Fungsional Penerjemah secara keseluruhan yaitu sebesar 76.36% masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

Hal ini dikarenakan terdapat 17 responden yang kurang puas terhadap sarana dan prasarana diklat yang disediakan penyelenggara. Hal tersebut harus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara Diklat Fungsional Penerjemah selanjutnya agar sarana dan prasarana yang memadai menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan dalam menyelenggarakan Diklat Fungsional Penerjemah.

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

1. Alokasi waktu beberapa materi tidak seimbang, materi yang bermanfaat memiliki alokasi waktu yang lebih sedikit;
2. Materi pelatihan terlalu beragam;
3. Pemberian materi bisa lebih dipadatkan agar tidak terjadi kekurangan waktu, sehingga materi tidak tersampaikan;

4. Koneksi internet sering putus;
5. Jadwal diklat terlalu padat;
6. Keterlambatan penyelenggara dan pemateri harus dihindarkan;
7. Koordinasi antara penyelenggara dan pemateri harus dibina dengan baik;
8. Beberapa penyelenggara kurang responsif; dan
9. Kualitas sarana dan prasarana di kelas serta tas dan seminar kit masih kurang memuaskan.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Laporan hasil survei Sekretariat Kabinet ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja Sekretariat Kabinet yang telah ditetapkan pada tahun 2017, dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet
cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85.34%
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	78.82%
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	83.33%
4.	Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	77%
5.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	82.95%
6.	Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet	90%
7.	Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	76.36%
Rata-rata		81,97%

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa *stakeholder* atau responden Sekretariat Kabinet menyatakan “**puas**” terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet.

3.2. Upaya Peningkatan

Berikut ini upaya-upaya peningkatan yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet :

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Kabinet perlu melaksanakan pelayanan publik dengan mempertimbangkan saran dan masukan dalam hasil survei, antara lain :
 - a. Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana dalam setiap jenis pelayanan seperti pada penyelenggaraan sidang kabinet, layanan keprotokolan dan layanan pembinaan pejabat fungsional penerjemah melalui penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah.
 - b. Meningkatkan keramahan, kemampuan komunikasi dan kepedulian dalam setiap jenis pelayanan.
 - c. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - d. Meningkatkan kegunaan teknologi informasi terutama dalam penyebarluasan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
2. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.