

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET
TAHUN 2018



KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet dapat menyelesaikan “Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2018”. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada keempat unit kerja di Kedeputan 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 Protokol.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet 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.

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

Jakarta, Februari 2019

Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet,

ttd.

Yuli Harsono

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Dasar Hukum	3
1.4. Metodologi Pengukuran Hasil Survei	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II HASIL SURVEI	7
2.1. Perencanaan	7
2.2. Penentuan Instrumen Survei dan Responden	7
2.3. Pelaksanaan	8
2.4. Hasil Survei.....	9
BAB III PENUTUP	25
3.1. Kesimpulan.....	25
3.2. Upaya Peningkatan.....	26

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penentuan Responden per Bidang Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet.....	8
Tabel 2.2 Pelaksanaan Survei per Bidang Pelayanan Publik di Sekretariat Kabinet.....	9
Tabel 2.3 Saran dan Masukan Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2018	11
Tabel 2.4 Hasil Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2018.....	13
Tabel 2.5 Hasil Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2018.....	15
Tabel 2.6 Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2018	19
Tabel 2.7 Hasil Survei Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2018....	21
Tabel 2.8 Hasil Survei Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2018.....	23
Tabel 3.1 Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet Tahun 2018.....	25

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Hasil Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah dan Arahan Presiden (Apres) Sidang Kabinet) Tahun 2018 ...	10
Gambar 2.2 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018.....	12
Gambar 2.3 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018.....	14
Gambar 2.4 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Salinan Risalah Tahun 2017 dan Tahun 2018...	16
Gambar 2.5 Tingkat Kepuasan terhadap Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2018	18
Gambar 2.6 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018	20
Gambar 2.6 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018	20
Gambar 2.7 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018.....	22
Gambar 2.8 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017 dan Tahun 2018.....	24
Gambar 3.1 Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. 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 publik kepada pihak 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.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dalam hal ini Kementerian/ Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Provinsi, serta perwakilan dari Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet meliputi 7 (tujuh) bidang pelayanan kepada pihak eksternal antara lain:

No.	Bidang Pelayanan Publik
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
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 2018 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 dari penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2018 adalah untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet serta membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada tahun 2018 dan tahun 2017, sehingga dapat diperoleh hasil analisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat tersebut guna perbaikan layanan.

B. Tujuan.

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2018 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada tahun 2018 dan tahun 2017 guna perbaikan layanan.
3. Memberikan gambaran terhadap *feed back/* umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan 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 serta perbandingan tingkat kepuasan setiap jenis survei pada tahun 2018 dan tahun 2017.

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.

Perencanaan survei dapat menentukan suatu survei berjalan dengan semestinya. Survei yang baik harus memiliki perencanaan yang matang sehingga dapat menghasilkan survei yang akurat. Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menentukan langkah-langkah perencanaan survei yang harus dilakukan agar suatu survei dapat berjalan dengan baik 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 Pelaksanaan survei diperlukan instrumen survei agar suatu survei memiliki kejelasan maksud dan tujuan. Penyusunan Instrumen Survei menggunakan 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.

Sedangkan responden survei adalah pihak yang berhak memberikan penilaian dalam survei. Penentuan responden survei, telah ditentukan dalam Indikator Kinerja Sekretariat Kabinet tahun 2018, 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; dan - Pejabat Lainnya.
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.	Pemohon Penjadwalan Sidang Kabinet yakni Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dan Provinsi.
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.	Pemohon Salinan Risalah Sidang Kabinet yakni Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah dan Provinsi.
4.	Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.	Pengakses informasi pada laman resmi Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id serta pada akun media sosial Twitter dan Instagram Sekretariat Kabinet
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 dan Provinsi.
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 dan Provinsi.

2.3. Pelaksanaan

Pelaksanaan survei terhadap 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah 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 bulan 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 bulan 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 Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet	3 (tiga) bulan sekali, yaitu pada bulan Maret, Juni, 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)

Pengelolaan Sidang Kabinet mencakup penyelenggaraan sidang kabinet hingga pengelolaan hasil-hasil sidang kabinet yaitu risalah sidang kabinet atau rapat terbatas dan pertemuan. 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, paparan materi sidang kabinet, dan risalah 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 diagram dibawah ini:

Gambar 2.1.

Hasil Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah dan Arahan Presiden (Apres) Sidang Kabinet) Tahun 2018



Pada tahun 2018, hasil survei atas pengelolaan sidang kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 89,32 persen. Jika disejajarkan dengan rentang

capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Sekretaris Kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 89,32 persen masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

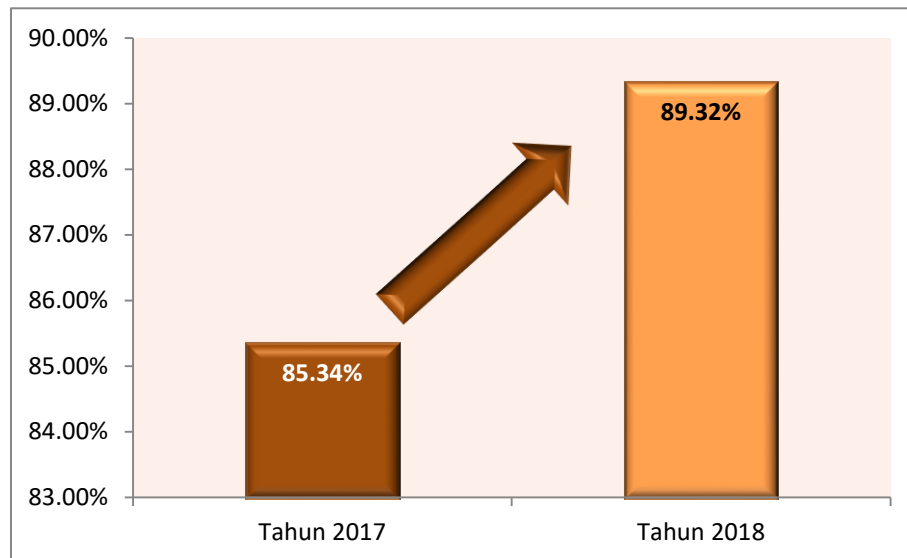
Dari survei Pengelolaan Sidang Kabinet tahun 2018, terdapat masukan dan saran dari para responden survei guna peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan sidang kabinet. Berikut ini rangkuman saran dan masukan yang diberikan responden survei terhadap pengelolaan sidang kabinet :

Tabel 2.3.
Saran dan Masukan Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2018

No.	Saran dan Masukan	Lingkup Layanan Utama
1.	Informasi penyelenggaraan sidang kabinet/ rapat terbatas dapat diberitahukan lebih awal	Penyelenggaraan Sidang Kabinet
2.	Dipertimbangkan keterlibatan Kementerian Ketenagakerjaan dalam setiap sidang kabinet/ rapat terbatas karena hampir semua sektor berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan	
3.	Akses khusus bagi pendamping Menteri yang diundang dalam sidang kabinet/ rapat terbatas agar dipermudah	
4.	Agar disiapkan layar di meja Menteri peserta sidang kabinet/ rapat terbatas	
5.	Materi presentasi dibagikan dalam bentuk <i>soft copy</i> maupun <i>hard copy</i> , terutama terkait materi yang sangat penting seperti masalah program pemerintah dan keuangan.	
6.	Risalah sidang kabinet/ rapat terbatas agar lebih cepat diperoleh untuk ditindaklanjuti	Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet
7.	Agar dinamika sidang kabinet/ rapat terbatas dapat tergambar dengan jelas, risalah sidang kabinet/rapat terbatas dibuat jangan terlalu singkat	

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengelolaan sidang kabinet tahun 2017, tingkat kepuasan terhadap pengelolaan sidang kabinet mengalami peningkatan sebesar 3,98 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.2.
Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018



Peningkatan ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet terutama dalam penyelenggaraan sidang kabinet dan pengelolaan risalah sidang kabinet.

2.

Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang kabinet

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun 2018 dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan sidang kabinet dari kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah dan provinsi yaitu sebanyak 14 responden. Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan

sidang kabinet pada setiap indikator pengukuran survei kepuasan layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.4.
Hasil Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2018

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan (persen)
1.	Persyaratan	75 persen
2.	Prosedur	76,79 persen
3.	Waktu Pelayanan	75 persen
4.	Biaya/Tarif	94,64 persen
5.	Produk Pelayanan	78,57 persen
6.	Kompetensi Pelaksana	85,71 persen
7.	Perilaku Pelaksana	87,50 persen
8.	Maklumat Pelayanan	83,93 persen
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,36 persen
Rata-rata		81,94 persen

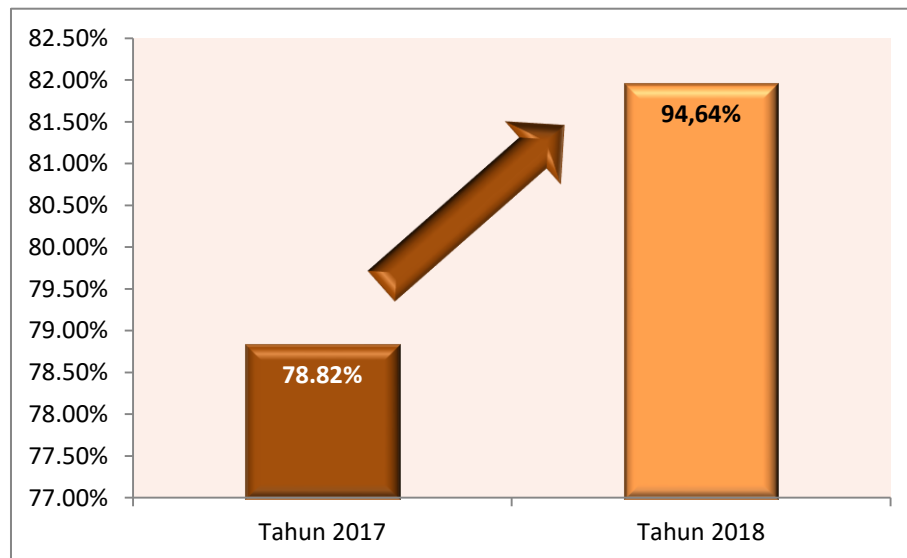
Pada tahun 2018, hasil survei atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 81,94 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 81,94 persen atau masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2017, tingkat kepuasan

terhadap pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 3,13 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.3.

Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018



Peningkatan ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terhadap permohonan penjadwalan sidang kabinet.

3.

Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam melayani permohonan salinan risalah. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada bulan Desember 2018 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, maktumat 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 2018

No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan	85 persen
2	Prosedur	80 persen
3	Waktu Pelayanan	80 persen
4	Biaya/Tarif	100 persen
5	Produk Pelayanan	80 persen
6	Kompetensi Pelaksana	80 persen
7	Perilaku Pelaksana	85 persen
8	Maklumat Pelayanan	78 persen
9	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	78 persen
Rata-rata		82,78 persen

Pada tahun 2018, hasil survei atas layanan permohonan risalah sidang kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 82,78 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 82,78 persen atau masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**. Pada tahun 2018, berdasarkan hasil survei para responden yang mengajukan permohonan salinan risalah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan permohonan salinan risalah sangat baik. Hal ini juga terlihat pada rata-rata persentase per indikator penilaian, di mana persentase masing-masing indikator penilaian sudah mencapai lebih dari 75 persen.

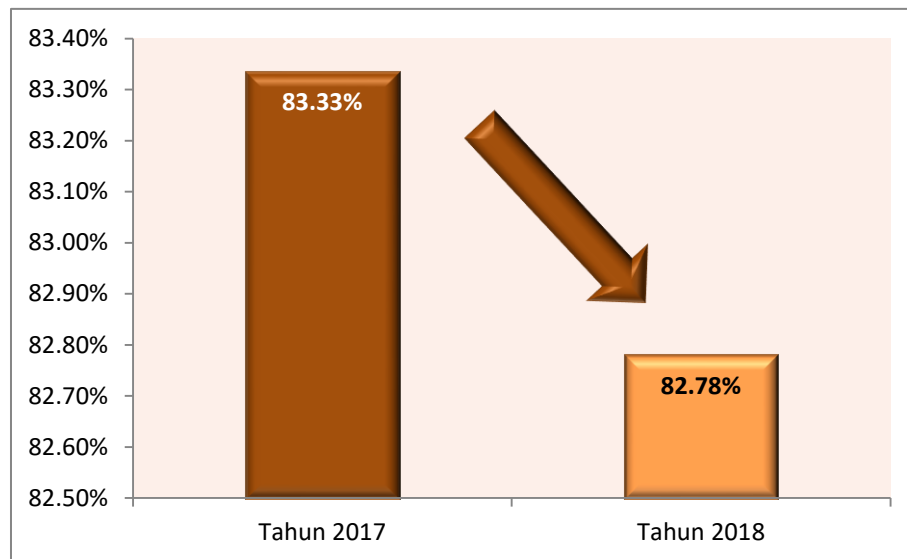
Sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan, beberapa responden memberikan masukan yang sangat bermanfaat, yaitu :

1. Perlu dipertimbangkan penggunaan teknologi digital dalam pelaporan risalah sidang kabinet pada masa yang akan datang; dan
2. Diharapkan selalu mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah tahun 2017, tingkat kepuasan terhadap pelayanan

permohonan salinan risalah tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 0,56 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.4.
Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Permohonan Salinan
Risalah Tahun 2017 dan Tahun 2018



Penurunan ini disebabkan oleh beberapa aspek yaitu prosedur permohonan, format risalah yang masih belum sesuai dengan harapan para pemohon, kompetensi dari pelaksana, perilaku pelaksana, serta masih belum efektifnya penanganan pengaduan, saran dan masukan.

4.

Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

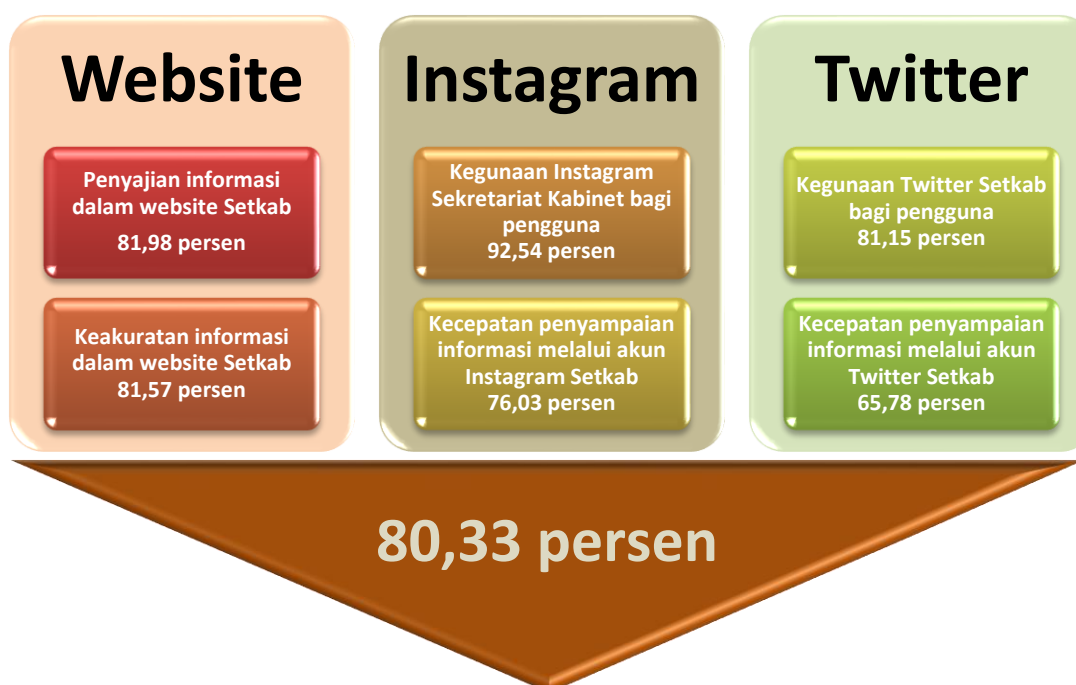
Survei kepuasan atas pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dilaksanakan guna mengukur kinerja Sekretariat Kabinet dalam penyebarluasan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet berupa berita, artikel, transkripsi, video dan/atau foto melalui media sosial yaitu twitter dan instagram serta laman resmi *website* Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id. Survei dilakukan dengan pemungutan suara pada kedua media sosial yaitu twitter dan instagram. Pemungutan suara dilakukan dengan memberikan pertanyaan pada setiap media sosial dengan kategori antara lain :

1. Kegunaan Twitter Sekretariat Kabinet bagi pengguna

2. Kegunaan Instagram Sekretariat Kabinet bagi pengguna
3. Penyajian informasi dalam *website* Setkab
4. Kecepatan penyampaian informasi melalui akun Twitter Setkab
5. Kecepatan penyampaian informasi melalui akun Instagram Setkab
6. Keakuratan informasi dalam *website* Setkab

Pengukuran persentase kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet menggunakan formulasi perhitungan hasil survei. Responden survei adalah pengakses informasi pada media sosial twitter dan instagram serta laman resmi *website* Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id. Jawaban survei dihimpun dan diakumulasikan setiap 6 (enam) bulan sekali yaitu pada Bulan Juni dan Desember. Tingkat kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 2.5.
Tingkat Kepuasan terhadap Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2018



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui hasil penghitungan persentase kepuasan responden terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan pada tahun 2018 memperoleh hasil yang baik yaitu sebesar 80,33 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap informasi

terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan yaitu sebesar 80,33 persen dan masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

Pada pelaksanaan survei kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan tahun 2018 belum memperoleh hasil maksimal terutama dari segi kecepatan penyebarluasan informasi melalui media sosial seperti twitter dan instagram. Hasil tingkat kepuasan di tahun 2018 tidak bisa dibandingkan dengan hasil tingkat kepuasan tahun 2017, karena pada tahun 2018 penghitungan tingkat kepuasan menggunakan formula survei yang berbeda dan adanya penambahan media penyebarluasan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yaitu melalui media sosial berupa twitter dan instagram.

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 Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 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 2.6.

Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2018

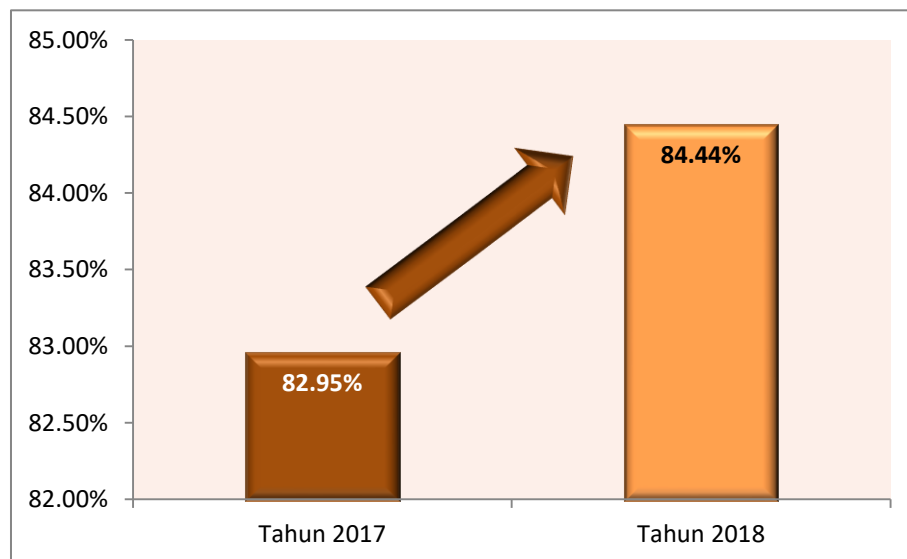
No	Indikator	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	76.79 persen
2	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses	87.50 persen
3	Prosedur pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	83.93 persen
4	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	83.33 persen
5	Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	78.57 persen
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan	82.14 persen
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	83.93 persen
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	86.67 persen
9	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan	95.83 persen
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	85.71 persen
Rata-rata		84,44 persen

Pada tahun 2018, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 84,44 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 84,44 persen masuk dalam kategori **“Baik”** atau mencapai nilai **“B”**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2017, layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 1,49 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.6.

Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018



Peningkatan ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terhadap permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat kabinet.

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. Pengukuran tingkat kepuasan layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet menggunakan formulasi perhitungan hasil survei. Responden adalah para tamu yang melakukan *audience* kepada Sekretariat Kabinet yakni pejabat Kementerian dan Lembaga Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Provinsi, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dan lain-lain. Jawaban kuesioner akan dihimpun dan diakumulasi setiap 3 (tiga) bulan, yaitu pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember.

Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan keprotokolan ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam penyediaan layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet serta mempertahankan dan 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 2.7.

Hasil Survei Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2018

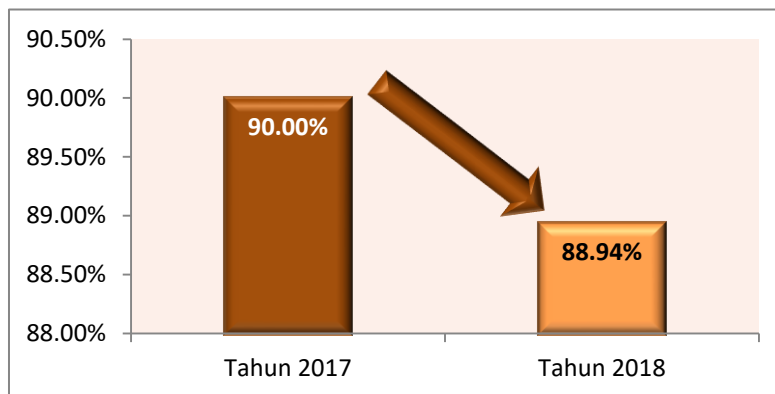
No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan (persen)
1	Layanan Ruang Tunggu	85,36 persen
2	Pelayanan	94,71 persen
3	Fasilitas	86,76 persen
Rata-rata		88,94 persen

Pada tahun 2018, tingkat kepuasan atas layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 88,94 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar 88,94 persen masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet tahun 2017, tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 1,06 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.7.

Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018



Penurunan tingkat kepuasan terjadi pada layanan ruang tunggu dan fasilitas terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet. Layanan ruang tunggu Sekretariat Kabinet diharapkan lebih bervariasi agar suasana menjadi lebih nyaman dan tidak monoton. Serta Sekretariat Kabinet harus memperhatikan kelengkapan fasilitas-fasilitas yang dimiliki guna mendukung layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet.

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 *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja 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 2.8.

Hasil Survei Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2018

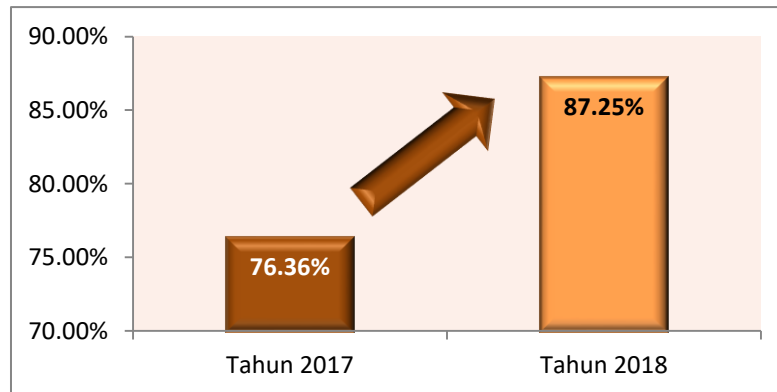
No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan (persen)
1	Substansi Materi Pelatihan	90 persen
2	Penyelenggara Diklat	90.61 persen
3	Fasilitas (Sarana dan Prasarana)	80.77 persen
Rata-rata		87.25 persen

Pada tahun 2018, tingkat kepuasan atas layanan dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 87.25 persen. Persentase ini diperoleh dengan menjumlah rata-rata persentase setiap layanan Diklat Fungsional Penerjemah dibagi dengan total jumlah layanan yang dilakukan dalam tahun 2018. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah secara keseluruhan yaitu sebesar 87.25 persen masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** atau mencapai nilai **“A”**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan atas layanan dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah tahun 2017, tingkat kepuasan atas layanan dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah tahun

2018 mengalami peningkatan sebesar 10,89 persen yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :

Gambar 2.8.
Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017 dan Tahun 2018



Peningkatan ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet atas layanan penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian, Lembaga Pemerintah, Pemerintah daerah dan Provinsi serta perwakilan masyarakat umum. Laporan pelaksanaan hasil survei Sekretariat Kabinet ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja Sekretariat Kabinet yang telah ditetapkan pada tahun 2018, dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet
cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2018

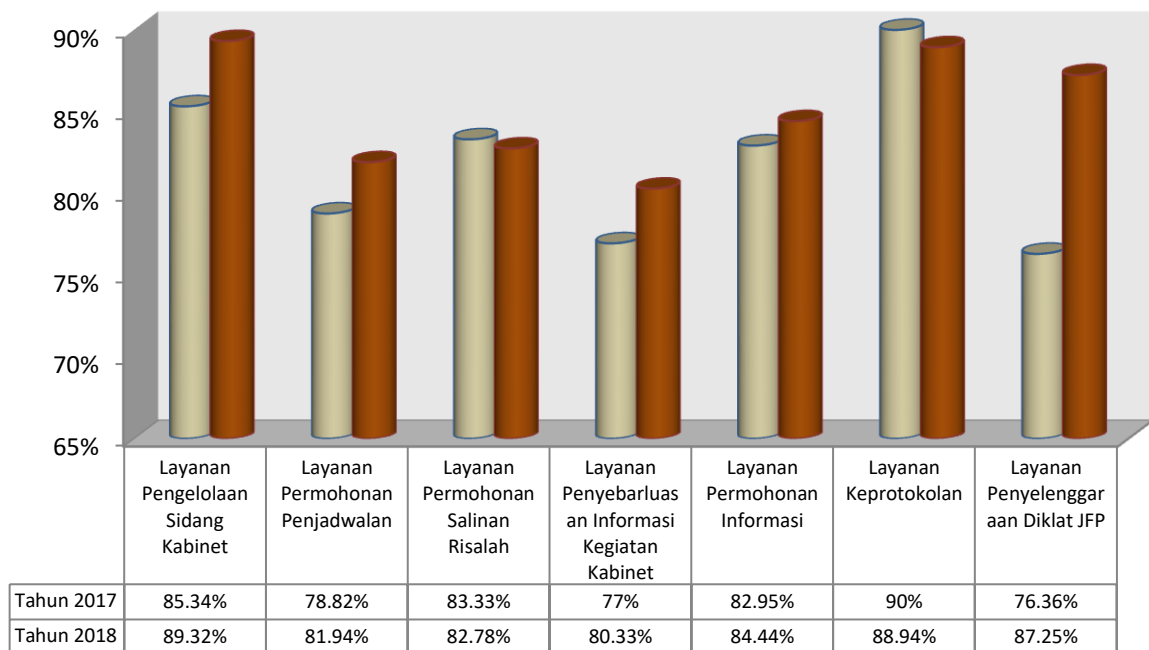
No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	89,32 persen
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	81,94 persen
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	82,78 persen
4.	Pelayanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	80,33 persen
5.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	84,44 persen
6.	Layanan Keprotokolan dalam rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet	88,94 persen
7.	Layanan Pembinaan Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	87,25 persen
Rata-rata		85,00 persen

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

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada tahun 2017, Sekretariat Kabinet mengalami penurunan dan peningkatan dalam beberapa indikator survei kepuasan yang dapat dijelaskan pada gambar berikut dibawah ini:

Gambar 3.1

Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet
cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017 dan Tahun 2018



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 kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau *skill* sumber daya manusia Sekretariat Kabinet;
 - c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan sidang kabinet, layanan keprotokolan maupun pembinaan pejabat fungsional penerjemah;
 - d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- e. 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.