



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL SURVEI

Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen
Tahun 2019

DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI
2020



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL SURVEI

Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen
Tahun 2019

**DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI
2020**

KATA PENGANTAR

"Four things for success: Work and Pray, Think and Believe"



Puji dan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, Kedeputan Bidang Administrasi dapat menyelesaikan laporan hasil survei pemberian layanan internal bidang administrasi Tahun 2019 yakni terkait: Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, 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, Pengendalian Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan; Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Perpustakaan.



Berbeda dari tahun sebelumnya, laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh 5 (lima) Unit Kerja Pelayanan yang berada dibawah dan dikoordinasikan oleh Kedeputan Bidang Administrasi yakni Biro Perencanaan dan Keuangan; Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana; Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi; Biro Umum serta Pusat Data dan Teknologi Infomasi (Pusdatin).

Tingkat kualitas layanan internal Deputi Bidang Administrasi diukur berdasarkan tingkat kepuasan layanan yang dinilai oleh pejabat/pegawai (*stakeholder*) di lingkungan Sekretariat Kabinet. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) maka Deputi bidang Administrasi melakukan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen/laporan/pendidikan dan pelatihan sebagai bahan evaluasi secara periodik Kedeputan Bidang Administrasi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan selama tahun 2019 berada pada tingkat **"Tinggi"** atau dapat dinyatakan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa **"Puas"** dengan nilai rata-rata sebesar 77,37%. Dan tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dapat dirasakan **"Bermanfaat"** dengan nilai rata-rata sebesar **79,29%** dalam mendukung perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi serta pengembangan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Jakarta, Februari 2020
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	3
1.3. Dasar Hukum	4
1.4. Metodologi dan Pengukuran Survei	4
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II HASIL SURVEI	8
2.1. Data Responden	8
2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan	10
2.2.1. Berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan ..	12
2.2.2. Berdasarkan Variabel Layanan per Unit Kerja	14
2.2.3. Hasil Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan/Diklat	17
BAB III PENUTUP	20
3.1. Kesimpulan	20
3.2. Saran dan Masukan	20
Lampiran	





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Tabel Skor Penilaian Survei	6
Tabel 1.2.	Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei	7
Tabel 2.1.	Tabel Pernyataan Survei Tingkat Pemanfaatan	11
Tabel 2.2.	Tabel Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan	13
Tabel 2.3.	Tabel Hasil Survei Kepuasan Layanan Berdasarkan Variabel Layanan Kepuasan Tahun 2019	14
Tabel 2.4.	Tabel Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Berdasarkan Variabel Layanan Kepuasan	15
Tabel 2.5.	Tabel Perbandingan Hasil Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan/Diklat	18



DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1. Jenis Kelamin Responden.....	8
Grafik 2.2. Latar Belakang Pendidikan Responden	8
Grafik 2.3. Latar Belakang Jabatan Responden	9
Grafik 2.4. Latar Belakang Keterwakilan Unit Kerja	9
Grafik 2.5. Hasil Survei Kepuasan Layanan Deputi Bidang Administrasi Berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan ..	12

BAB I

Pendahuluan

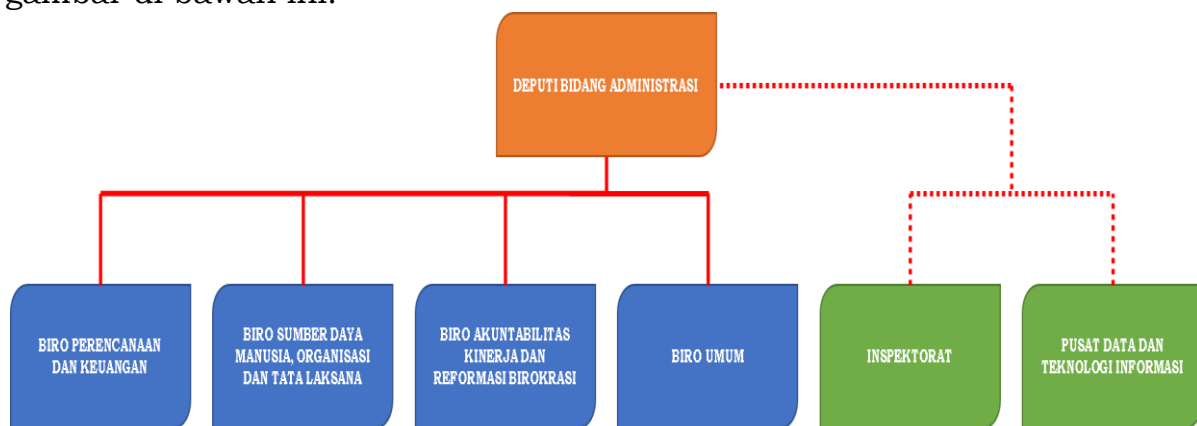


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Deputy Bidang Administrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh 4 (empat) unit eselon II yaitu Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana, Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi, dan Biro Umum, dan 2 (dua) unit Eselon II lainnya yang berada di bawah koordinasi Deputy Bidang Administrasi yaitu Inspektorat dan Pusat Data dan Teknologi Informasi (Pusdatin), yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.1. Organisasi Deputy Bidang Administrasi

Deputy Bidang Administrasi mempunyai tugas dan fungsi membantu Sekretaris Kabinet dalam pemberian dukungan teknis dan administrasi pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian dalam dan dari jabatan atau pangkat aparatur sipil negara di lingkungan Sekretariat Kabinet; pemberian dukungan pelayanan dan administrasi perencanaan, keuangan, dan pengelolaan barang milik negara yang menjadi tanggung jawab Sekretariat Kabinet; fasilitasi pendidikan dan pelatihan; penyediaan sarana dan prasarana; serta pelayanan dan administrasi lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet. Pusdatin mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan data dan sistem informasi, pengembangan dan penerapan sistem manajemen informasi, pengembangan, pemeliharaan, dan pengamanan infrastruktur, penyebarluasan data dan informasi, pemberian dukungan data dan informasi dalam rangka pengelolaan operasional kabinet,



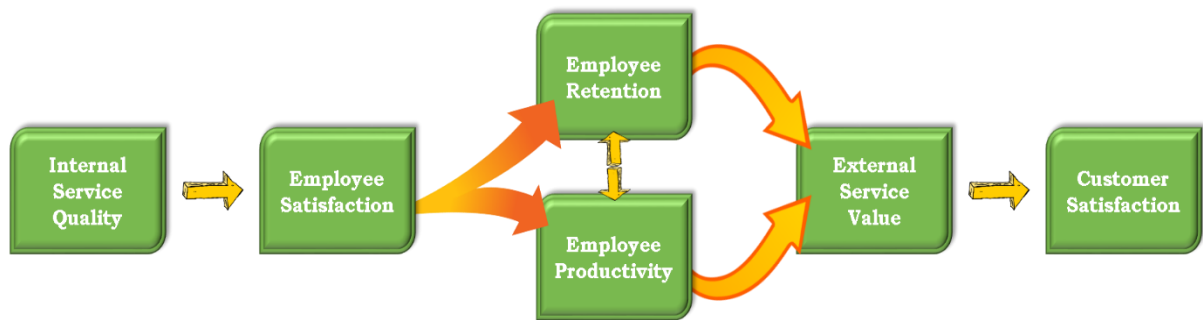
pembinaan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Kabinet, serta dukungan pelayanan teknis dan administrasi pengelolaan arsip, dokumentasi, dan perpustakaan di lingkungan Sekretariat Kabinet. Sedangkan Inspektorat memiliki tugas melaksanakan pengawasan internal di lingkungan Sekretariat Kabinet

Sebagai Unit Kerja yang memberikan dukungan layanan internal di Sekretariat Kabinet, Deputy Bidang Administrasi harus memberikan layanan yang berkualitas. Layanan yang diberikan ditentukan oleh birokrasi yang memberikan pelayanan prima. Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan prima didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku yang telah ditentukan sehingga dapat memuaskan pihak yang dilayani. Sedangkan Barata (2003) memberikan definisi pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan loyal kepada organisasi/perusahaan.

Sebuah Organisasi/Instansi dalam memberikan pelayanan akan menghadapi dua macam konsumen/pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah para pegawai di dalam organisasi/instansi tersebut, sedangkan pelanggan eksternal adalah orang-orang yang memiliki kepentingan dengan Organisasi/Instansi yang bersangkutan dan bukan merupakan bagian dari organisasi/instansi tersebut, biasa juga disebut *stakeholder* eksternal.

Dukungan layanan internal yang diberikan Deputy Bidang Administrasi kepada Unit Kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet menjadi landasan utama dalam keberhasilan kinerja Sekretariat Kabinet secara keseluruhan. Kualitas layanan terhadap pelanggan internal menjadi titik awal rantai kinerja organisasi. Tingkat kualitas layanan yang diberikan akan menurunkan atau meningkatkan produktivitas pegawai, yang kemudian menjadi dasar nilai-nilai pelayanan eksternal, dan akan menentukan tingkat kepuasan *stakeholders* eksternal organisasi.

Proses dari kualitas layanan internal hingga menentukan tingkat kepuasan *stakeholder* eksternal organisasi dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2. Hubungan antara Kualitas Layanan Internal dengan Kepuasan *Stakeholders* Eksternal
(sumber Hesket et.al dalam Ariansyah, 2013)

Tingkat kualitas layanan internal yang diberikan oleh Deputy Bidang Administrasi diukur berdasarkan tingkat kepuasan layanan yang dinilai oleh pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet. Untuk mengetahui kualitas layanan internal yang telah diberikan maka Deputy Bidang Administrasi melakukan survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen/laporan/pendidikan dan pelatihan (diklat).

Hasil survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen/laporan/diklat merupakan salah satu indikator kinerja Deputy Bidang Administrasi yang harus dipertanggungjawabkan berdasarkan pada Perjanjian Kinerja yang telah disusun dan disetujui pada awal tahun. Perjanjian Kinerja dimaksud merupakan bentuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014.

Laporan hasil survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen/laporan/diklat ini akan menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan pelayanan internal yang dilakukan Deputy Bidang Administrasi pada tahun berikutnya. Langkah-langkah yang akan dilakukan Deputy Bidang Administrasi dalam berbagai upaya perbaikan kinerja dalam mendukung penyelenggaraan dukungan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

- a. Mendapatkan informasi secara obyektif atas persepsi dari *stakeholder* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan Deputy Bidang Administrasi;

- 
- b. Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi tahun 2019;
 - c. Mengidentifikasi harapan unit kerja dan saran/masukan pelaksanaan pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

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 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015 – 2019 ;
- f. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet.

1.4. METODOLOGI DAN PENGUKURAN SURVEI

Metode yang digunakan adalah metode **Malhotra** yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu sebanyak 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 *cluster sampling*, yaitu dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Dari ketentuan tersebut, masing-masing unit kerja Eselon II diberikan 4 (empat) responden yang keterwakilannya akan diisi oleh 3 (tiga) orang pejabat struktural yang terdiri atas pejabat eselon II, III dan IV, serta 1 (satu) orang 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 pengisian 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. 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. Mekanisme survei kepuasan pelayanan dan pemanfaatan dokumen/laporan/diklat dilaksanakan secara *online*, sama seperti tahun lalu. Mekanisme secara *online* dinilai lebih objektif dan pengolahan data lebih efektif dan efisien. Survei *online* dimaksud dapat diakses melalui situs www.surveimonkey.com dengan alamat <http://bit.ly/surveidepmin2019>.

Survei tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Kedeputian 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/laporan/diklat yang dihasilkan/dikoordinasikan Kedeputian 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.

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

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

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

$$\frac{\text{TOTAL SKOR} \times 100\%}{\text{SKOR TERTINGGI}}$$

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

Jika menggunakan 4 kategori maka :
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 Pelaksanaan Survei



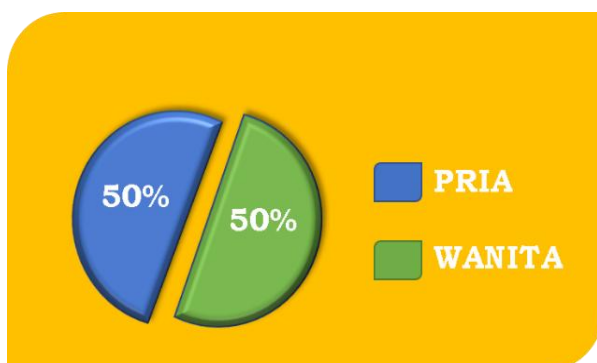
BAB II

HASIL SURVEI

2.1. DATA RESPONDEN

Jumlah responden pada survei tingkat kepuasan layanan dan tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat berdasarkan penentuan penarikan sampel yang dilihat dari keterwakilan dari seluruh Unit Kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Penentuan sampel adalah keterwakilan dari tiap Unit Kerja eselon II sebanyak 4 (empat) orang, yang terdiri dari pejabat Eselon II, III, IV serta pegawai. Dengan demikian jumlah responden yang ditargetkan sebanyak 104 (seratus empat) responden, namun yang berpartisipasi mengisi kuesioner secara *online* dengan lengkap sebanyak 108 (seratus delapan) responden.

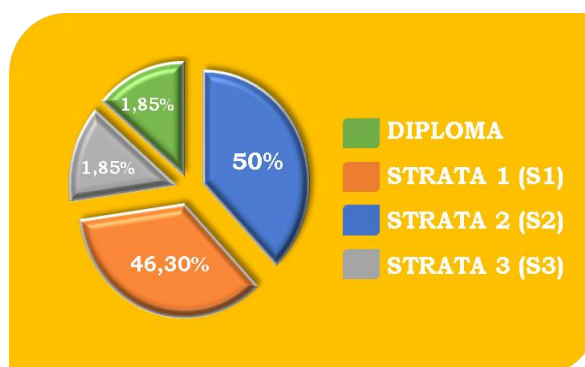
Lebih lanjut akan disajikan gambaran data deskripsi responden sebelum melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan layanan dan tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat. Deskripsi responden dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, jabatan, dan Unit Kerja yang dipaparkan dalam bentuk grafis berikut:



Grafik 2.1. Jenis Kelamin Responden

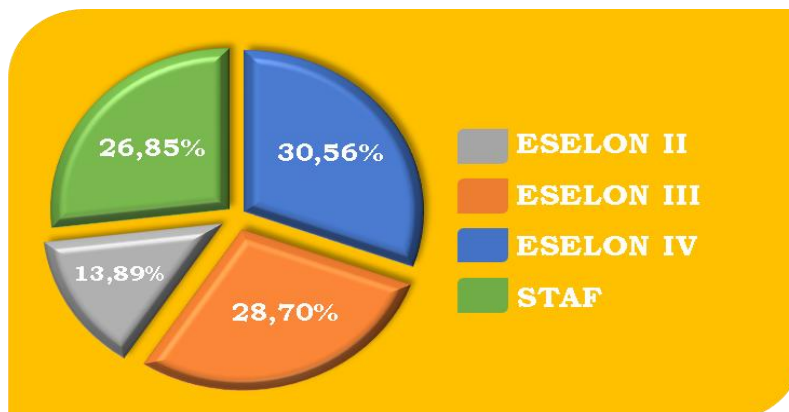
Berdasarkan grafik di samping, jumlah responden pria dan wanita berimbang, yaitu dari 108 (seratus delapan) responden, 54 orang pria dan 54 orang wanita.

Berdasarkan latar belakang pendidikan, mayoritas memiliki latar belakang pendidikan S1 dan S2 dengan jumlah yang hampir sama yaitu sebesar 46,30% dan 50%. Sedangkan dengan keterwakilan dari latar belakang pendidikan S3 dan



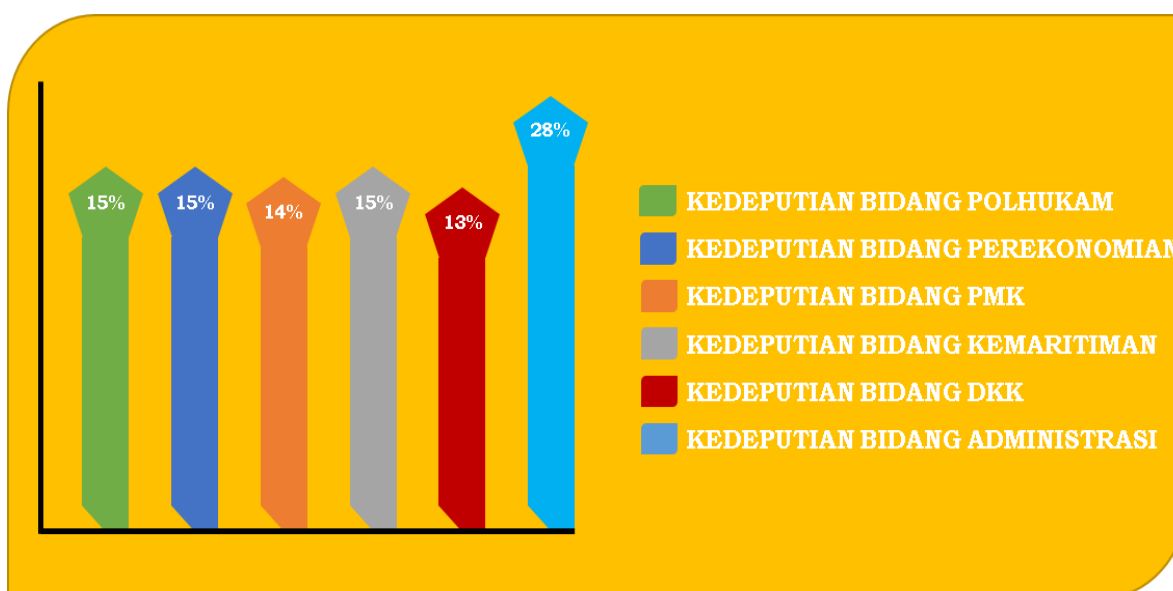
Grafik 2.2. Latar Belakang Pendidikan Responden

Diploma ke bawah adalah sama sebesar 1,85%.



Grafik 2.3. Latar Belakang Jabatan Responden

Berdasarkan latar belakang jabatan responden yang mengikuti survei, sebagian besar (mayoritas) responden adalah pejabat eselon IV yaitu sebanyak 33 orang (30,56%), kemudian disusul oleh pejabat eselon III sebanyak 31 orang (28,70%), staf sebanyak 29 orang (26,85%), dan pejabat eselon II sebanyak 15 orang (13,89%). Secara umum ada peningkatan keterlibatan responden dari pejabat eselon II dari tahun lalu dan jumlah keterwakilan merata, sehingga penyebaran sampel pada survey tahun 2019 lebih luas.



Grafik 2.4. Latar Belakang Keterwakilan Unit Kerja

Dari gambar 2.4. di atas, jumlah responden terbanyak berasal dari unit Deputi Bidang Administrasi yaitu sebanyak 28%, hal ini dikarenakan Deputi Bidang Administrasi membawahi dan mengkoordinasikan 6 (enam) Unit Kerja eselon II.

2.2. HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN DAN TINGKAT PEMANFAATAN

Pada survei kepuasan layanan Deputy Bidang Administrasi tahun 2019 kali ini didasarkan atas layanan-layanan yang telah dilakukan oleh Unit-Unit Kerja di bawah dan yang dikoordinasikan oleh Deputy Bidang Administrasi. Dalam hal ini layanan yang ditambahkan sebagai indikator penilaian dalam survei kepuasan layanan tahun 2019 adalah layanan perpustakaan yang dilaksanakan pada Unit Kerja Pusat Data dan Teknologi Informasi. Sehingga pernyataan-pernyataan survei kepuasan layanan pada tahun 2019 dibuat berdasarkan layanan-layanan yang telah diberikan oleh Unit Kerja tersebut, seperti yang digambarkan di bawah ini:



Gambar 2.1. Jenis Layanan berdasarkan Unit Kerja di lingkungan Deputy Bidang Administrasi

Atas dasar layanan-layanan tersebut di atas, kemudian dijadikan pernyataan-pernyataan pada survei kepuasan layanan yang dinilai sesuai dengan variabel dan sub variabel pada kategori/dimensi survei kepuasan, yaitu:

1. Ketanggapan dalam Pelayanan (*responsiveness*): ketanggapan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan;
2. Keandalan dalam Pelayanan (*reliability*): kemampuan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan pelayanan;
3. Kepastian dalam Pelayanan (*assurance*): kepastian pelayanan, dan keakuratan pelayanan;

4. Sikap dan Pelayanan (*emphaty*): keramahan pelayanan, dan kepedulian pelayanan:
5. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan (*tangible*): ketersediaan sarana dan prasaran dalam pelayanan; dan kenyamanan dan kerapihan ruangan dalam pelayanan.

Survei tingkat pemanfaatan terdiri atas pemanfaatan dokumen/laporan dan pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat). Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan terdiri dari 8 (delapan) dokumen/laporan di lingkungan Sekretariat Kabinet, yang akan dinilai dalam beberapa kategori pemanfaatan. Sedangkan tingkat pemanfaatan diklat dinilai dari 3 (tiga) kategori. Lebih lanjut tingkat pemanfaatan dimaksud dijelaskan pada pada tabel di bawah ini:

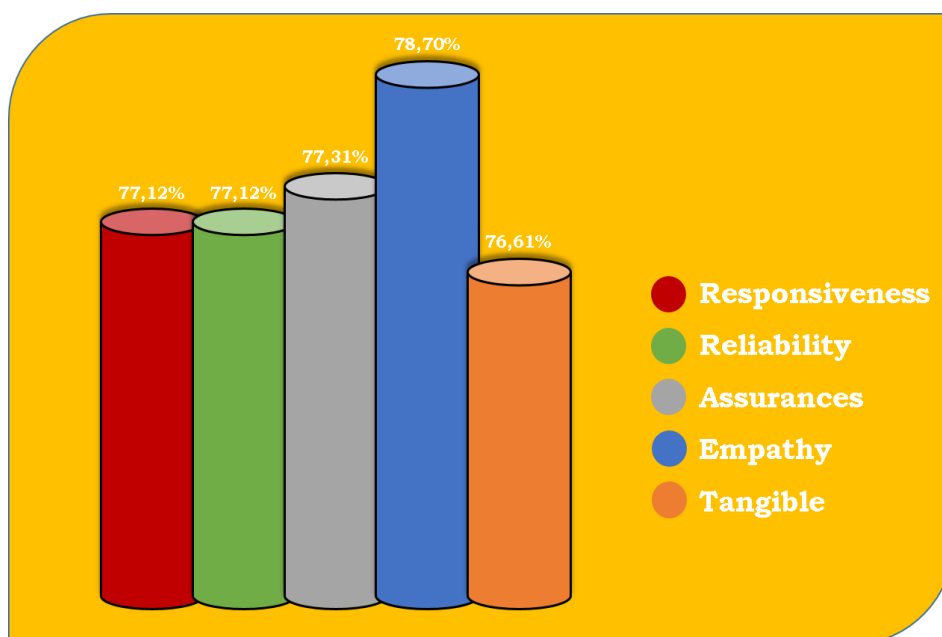
Pernyataan Pemanfaatan	Dokumen/Laporan	Unit Kerja
Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam perbaikan perencanaan, program, kegiatan, anggaran, dan kinerja	- Dokumen Capaian Pelaksanaan Rencana Kinerja (RENJA) Tahun 2019 - Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran Sekretariat Kabinet per Semester	Biro Perencanaan dan Keuangan
Pemanfaatan dokumen/laporan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran		
Pemanfaatan dokumen/laporan untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran organisasi	- PK - IKU - Data Capaian Kinerja Triwulan pada SIKT - Workplan RB Tahun 2019 - Laporan Pelaksanaan RB Tahun 208	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi
Pemanfaatan dokumen/laporan untuk peningkatan kinerja		
Pemanfaatan diklat	- Peningkatan Kinerja Individu - Pelaksanaan Tugas dan Fungsi - Peningkatan Kinerja Unit Kerja dan Satuan Organisasi	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana

Tabel 2.1. Tabel Pernyataan Survei Tingkat Pemanfaatan

Lebih lanjut hasil dari pengolahan dan analisis survei kepuasan layanan dan tingkat pemanfaatan akan dibahas berdasarkan kategori/dimensi kepuasan layanan dan variabel layanan yang diberikan per Unit Kerja Deputy Bidang Administrasi.

2.2.1. Berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa survei kepuasan layanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Administrasi dinilai berdasarkan 5 (lima) kategori/dimensi kepuasan yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*), sikap (*empathy*), dan sarana dan prasarana (*tangible*). Di bawah ini hasil penilaian dari responden atas survei kepuasan layanan berdasarkan kategori/dimensi kepuasan dalam pelayanan, sebagai berikut:



Grafik 2.5. Hasil Survei Kepuasan Deputi Bidang Administrasi berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan

Dari grafik di atas, terlihat bahwa capaian tertinggi didapatkan dari dimensi *empathy* atau sikap dalam pelayanan, dengan hasil tingkat kepuasan sebesar 78,70%. Dimensi *tangible* atau sarana dan prasarana merupakan dimensi yang terkecil dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 76,61%. Sedangkan dimensi lainnya rata-rata mendapatkan nilai tingkat kepuasan yang sama, yaitu dimensi *reponsiveness* sebesar 77,12%, dimensi *reliability* sebesar 77,12%, dan dimensi *assurance* sebesar 77,31%.

Jika dibandingkan dengan hasil tingkat kepuasan layanan pada tahun 2018, konfigurasi hasil pada tahun 2019 tidak berbeda jauh. Berikut ini adalah tabel perbandingan hasil survei kepuasan layanan ditinjau dari kategori/dimensi kepuasan:



NO	KATEGORI/DIMENSI	TAHUN		PENINGKATAN
		2018	2019	
1	Ketanggapan dalam Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	76,58%	77,12%	0,54%
2	Keandalan dalam Pelayanan (<i>Reliability</i>)	76,38%	77,12%	0,74%
3	Kepastian dalam Pelayanan (<i>Assurances</i>)	76,70%	77,31%	0,61%
4	Sikap dalam Pelayanan (<i>Empathy</i>)	77,86%	78,70%	0,84%
5	Sarana dan Prasarana (<i>Tangible</i>)	75,11%	76,61%	1,50%
TOTAL		76,53%	77,37%	0,85%

Tabel 2.2. Tabel Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan berdasarkan Kategori/Dimensi Kepuasan

Dari tabel perbandingan di atas, dapat disampaikan bahwa nilai rata-rata hasil survei kepuasan layanan pada tahun 2019 sebesar **77,37%**, jika dibandingkan dengan pada tahun 2018 sebesar **76,53%**, maka nilai rata-rata hasil survei kepuasan layanan meningkat sebesar **0,85%**. Rata-rata nilai hasil survei kepuasan layanan per kategori/dimensi layanan tahun 2019 mengalami kenaikan jika dibandingkan tahun 2018, dengan besaran kenaikan berkisar 0,50% s.d. 1,50%, dengan kenaikan terkecil pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0,50%, dan kenaikan tertinggi pada dimensi sarana dan prasarana (*tangible*) sebesar 1.50%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari indikator-indikator dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu ketanggapan, kecepatan, dan kemudahan dalam pelayanan masih belum secara signifikan memberikan kontribusi pelayanan yang lebih besar. Sedangkan dari dimensi sarana dan prasarana (*tangible*) meskipun nilai terendah dari kelima dimensi layanan, namun dinilai telah terjadi perbaikan yang lebih besar dari indikator ketersediaan sarana dan prasarana dan kenyamanan dan kerapian. Kenaikan nilai sarana dan prasarana (*tangible*) dapat disebabkan dari adanya renovasi ruangan kantor yang mendukung kerja *stakeholders* internal di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Secara umum, kenaikan baik nilai total dan nilai per kategori/dimensi layanan hasil survei kepuasan layanan menggambarkan adanya upaya perbaikan-perbaikan dari tahun 2018 meskipun kenaikannya tidak signifikan, sehingga diperlukan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan layanan pada tahun 2020.

2.2.2. Berdasarkan Variabel Layanan per Unit Kerja

Pada bahasan sebelumnya telah dijelaskan hasil survei kepuasan layanan ditinjau dari kategori/dimensi kepuasan, maka kali ini akan ditinjau dari variabel layanan per Unit Kerja di lingkungan Deputy Bidang Administrasi. Variabel layanan ini disusun berdasarkan Indikator Kinerja Utama per Unit Kerja berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di lingkungan Sekretariat Kabinet. Berikut hasil survei kepuasan layanan berdasarkan variabel per Unit Kerja tahun 2019:

NO	UNIT KERJA	VARIABEL LAYANAN	HASIL SURVEI (%)
1	Biro Perencanaan dan Keuangan	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA	77,88% 78,61%
2	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana	Layanan Kepegawaian	76,24%
3	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	Layanan Ketatausahaan Pimpinan dan Persuratan	78,65%
4	Biro Umum	Layanan Pemenuhan Permintaan Pengadaan Barang dan Jasa Layanan Pendistribusian Barang Persediaan dan/atau BMN Layanan Pemenuhan Permintaan Pemeliharaan Layanan Pemenuhan Permintaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat	75,13% 75,20% 74,24% 79,82%
5	Pusat Data dan Teknologi Informasi	Layanan Perpustakaan	77,63%
RATA-RATA			77,37%

Tabel 2.3. Tabel Hasil Survei Kepuasan Layanan berdasarkan Variabel Layanan Kepuasan Tahun 2019

Berdasarkan pada tabel 2.3 di atas, hasil survei layanan kepuasan layanan Deputi Bidang Administrasi, capaian tertinggi pada **variabel layanan pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat** yaitu sebesar **79,82%**, sedangkan capaian terendah pada **layanan pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data** yaitu sebesar 74,24%. Namun untuk menilai apakah variabel-variabel layanan tersebut mengalami peningkatan atau penurunan, maka perlu dibandingkan variabel layanan pada periode sebelumnya yaitu hasil pada tahun 2018. Di bawah ini hasil perbandingan hasil survei kepuasan layanan tahun 2018 dan tahun 2019, sebagai berikut:

NO	VARIABEL LAYANAN	HASIL SURVEI		
		2018	2019	TREND
1	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	76,99%	77,88%	↑ 0,89%
2	Layanan Revisi DIPA dan POK DIPA	78,16%	78,61%	↑ 0,45%
3	Layanan Kepegawaian	77,03%	76,24%	↓ 0,79%
4	Layanan Ketatausahaan Pimpinan dan Persuratan	77,74%	78,65%	↑ 0,91%
5	Layanan Pemenuhan Permintaan Pengadaan Barang/Jasa	72,89%	75,13%	↑ 2,24%
6	Layanan Pendistribusian Barang Persediaan dan/atau BMN	72,94%	75,20%	↑ 2,26%
7	Layanan Pemenuhan Permintaan Pemeliharaan	71,82%	74,24%	↑ 2,42%
8	Layanan Pemenuhan Permintaan Jamuan dan Perlengkapan Rapat	77,37%	79,82%	↑ 2,45%
9	Layanan Perpustakaan	-	77,63%	-
TOTAL RATA-RATA		76,53%	77,37%	↑ 0,85%

Tabel 2.4. Tabel Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan berdasarkan Variabel Layanan Kepuasan



Dari tabel 2.4 di atas, terlihat bahwa **variabel layanan pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat merupakan variabel dengan capaian dan peningkatan tertinggi** dengan kenaikan sebesar **2,45%**. Sedangkan nilai **variabel layanan pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data** meskipun merupakan nilai terkecil dibandingkan variabel lainnya, **tetapi mendapatkan kenaikan nilai tertinggi kedua** sebesar **2,42%** dibandingkan dengan nilai hasil tahun 2018. Variabel layanan yang juga mengalami kenaikan secara signifikan adalah layanan pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara, dan layanan pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa, masing-masing mengalami peningkatan sebesar 2.26% dan 2.24%. Dari keempat variabel layanan yang mengalami kenaikan tersebut merupakan layanan yang diberikan Unit Kerja Biro Umum. Hal ini membuktikan bahwa kinerja Biro Umum dalam memberikan layanan kepada *stakeholders* internal telah mengalami perbaikan, mengingat keterbatasan anggaran dan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan Unit Kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet. Koordinasi dan komunikasi secara intensif dan transparan dalam menjelaskan mekanisme layanan, dan kesiapan dan kemampuan dalam terhadap pemenuhan permintaan kebutuhan dari Unit Kerja mendapatkan respon positif terhadap penilaian kinerja layanan. Sedangkan variabel layanan lainnya mengalami peningkatan dengan interval kenaikan antara 0% s.d. 1%.

Pada survei layanan kepuasan di lingkungan Deputy Bidang Administrasi tahun 2019, terdapat variabel baru yaitu variabel layanan perpustakaan. Variabel ini diikutsertakan karena layanan yang diberikan masih dibawah pengoordinasian oleh Kedeputian Bidang Administrasi, yang pada tahun sebelumnya melakukan survei terpisah dengan metodologi survei yang berbeda, sehingga nilai pada tahun 2018 tidak dapat dibandingkan. Berdasarkan tabel 2.4 diatas, variabel layanan perpustakaan memperoleh nilai sebesar 77,63% yang berarti memperoleh hasil pada tingkat “puas”. Hasil evaluasi dalam survei kepuasan layanan perpustakaan tahun 2019 mendapatkan saran/masukan dari pemustaka/pengguna terutama dalam perubahan lokasi perpustakaan yang lebih strategis dan lebih representatif dalam menunjang kenyamanan baik bagi pengguna maupun pengelola perpustakaan, hal ini tentunya akan menjadi perhatian bagi perbaikan kepuasan layanan di tahun mendatang.



Namun dari keseluruhan variabel layanan tersebut, **variabel layanan kepegawaian mengalami penurunan nilai** sebesar **0,79%**, dari nilai sebesar 77,03% menjadi 76,24%. Penurunan nilai variabel layanan kepegawaian dapat ditinjau dari kategori/dimensi kepuasan, yang mana dari 5 kategori/dimensi kepuasan layanan, 4 kategori/dimensi mengalami penurunan nilai antara 1% s.d. 2%, dan 1 kategori/dimensi mengalami kenaikan sebesar 1,31% yaitu dimensi sarana dan prasarana (*tangible*). Kemudian dapat dijelaskan bahwa ketanggapan, keandalan, keakuratan dan kepedulian dalam memberikan layanan kepegawaian belum optimal, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, seperti belum optimalnya kemampuan pegawai Biro SDMOT dalam memberikan layanan; belum akuratnya aplikasi sistem informasi kepegawaian dalam menyajikan data kepegawaian; belum terintegrasinya aplikasi sistem informasi kepegawaian dalam mengakomodasi surat cuti dan surat keterangan; dan kurangnya pemahaman pegawai Biro SDMOT dalam menjelaskan mekanisme proses layanan kepegawaian kepada *stakeholders* internal di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Dari penjelasan di atas, secara umum bahwa hasil survei kepuasan layanan di lingkungan Deputy Bidang Administrasi baik ditinjau berdasarkan kategori/dimensi kepuasan maupun ditinjau berdasarkan variabel layanan per Unit Kerja, **secara rata-rata total penilaian mengalami kenaikan** sebesar **0,85%**, dari tahun 2018 sebesar **76,53%**, menjadi sebesar **77,37%** pada tahun 2019. Dengan nilai kepuasan layanan sebesar 77,37%, yang berada pada rentang nilai indeks 62,50% s.d. 81,249% (Tinggi), maka dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa “**Puas**” atas layanan yang telah diberikan oleh Unit Kerja di lingkungan Deputy Bidang Administrasi.

2.2.3. Hasil Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan/Diklat

Survei tingkat pemanfaatan terdiri atas pemanfaatan dokumen/laporan dan pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat). Tingkat pemanfaatan dokumen/laporan terdiri dari 8 (delapan) dokumen/laporan di lingkungan Sekretariat Kabinet, yang akan dinilai dalam beberapa kategori pemanfaatan, 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.

Sedangkan tingkat pemanfaatan diklat dinilai untuk peningkatan kinerja individu, pelaksanaan tugas dan fungsi, dan peningkatan kinerja Unit Kerja dan satuan organisasi

Berikut ini adalah hasil penilaian survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat di lingkungan Deputy Bidang Administrasi dan perbandingan dengan hasil tahun sebelumnya:

NO	ASPEK KATEGORI PEMANFAATAN	TAHUN	
		2018	2019
1	Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam perbaikan perencanaan, program, kegiatan, anggaran, dan kinerja	80,72%	80,82%
2	Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi anggaran dan kinerja	80,28%	80,03%
3	Pemanfaatan Dokumen/Laporan dalam menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi	79,73%	80,32%
4	Pemanfaatan Dokumen/Laporan untuk peningkatan kinerja	80,34%	80,30%
5	Pemanfaatan Pendidikan dan Pelatihan	80,53%	75,00%
TOTAL RATA-RATA		80,32%	79,29%

Tabel 2.5. Tabel Perbandingan Hasil Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan/Diklat

Dari tabel 2.5 di atas, dapat terlihat bahwa mayoritas penilaian aspek pemanfaatan berada di kisaran 80% sekian, dengan tingkat rentang kenaikan atau penurunan nilai tidak terlalu besar. Namun pada aspek pemanfaatan diklat mengalami penurunan yang cukup signifikan sekitar 5,53%, dan penurunan ini mengakibatkan penurunan terhadap nilai keseluruhan. Hal



ini disebabkan pelaksanaan diklat tahun 2019 lebih kepada peningkatan *softskill* dan pemilihan/penunjukan pegawai dalam mengikuti diklat dinilai kurang tepat sasaran. Sehingga manfaatnya tidak terasa langsung untuk peningkatan kompetensi dan Unit Kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi.

Secara umum, hasil dari keseluruhan survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat tahun 2019 menunjukkan nilai sebesar **79,29%** dan berada pada rentang 62,50% s.d. 81,249% (Tinggi), sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat dirasakan oleh pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet **“Bermanfaat”**.

BAB III

Penutup





BAB III

PENUTUP

3.1. KESIMPULAN

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan selama tahun 2019 berada pada tingkat **“Tinggi”** atau dapat dinyatakan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa **“Puas”** dengan nilai rata-rata **77,37%**. Hasil survei tahun ini mengalami peningkatan sebesar **0,83%** dibandingkan dengan tahun 2018. Peningkatan ini apabila ditinjau dari kategori/dimensi kepuasan layanan, dimensi sarana dan prasarana (*tangible*) yang paling besar memberikan kontribusi kenaikan nilai kepuasan. Apabila ditinjau dari variabel layanan kepuasan, layanan pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat memiliki kontribusi paling tinggi di antara variabel layanan lainnya.

Sedangkan hasil dari survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan/diklat mendapatkan nilai dengan rata-rata **79,29%**, meskipun mengalami penurunan nilai sebesar **1,03%** dibandingkan dengan tahun lalu. Namun hasil tersebut masih dalam kategori **“Bermanfaat”** dalam mendukung perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi serta pengembangan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Laporan hasil survei Deputy Bidang Administrasi ini merupakan data dukung pencapaian kinerja sesuai dengan yang telah disusun di awal tahun 2019 dalam Perjanjian Kinerja Unit Kerja Eselon I dan Eselon II di lingkungan Deputy Bidang Administrasi.

3.2. SARAN DAN MASUKAN

Upaya perbaikan dalam memberikan layanan akan selalu ditingkatkan agar menghasilkan pelayanan yang lebih memuaskan dan bermanfaat untuk mendukung kinerja *stakeholders* internal atau Unit Kerja lain di lingkungan Sekretariat Kabinet. Dalam meningkatkan perbaikan ke depannya, Deputy Bidang Administrasi akan melaksanakan upaya perbaikan dengan mempertimbangkan saran dan masukan perbaikan yang diperoleh dalam hasil survei, yaitu antara lain sebagai berikut:

- 
- a. Membangun dan mengembangkan sistem teknologi informasi yang terintegrasi sehingga memudahkan dalam memberikan layanan di lingkungan Deputy Bidang Administrasi;
 - b. Meningkatkan keramahan dan kemampuan berkomunikasi serta kepedulian dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga lebih memahami kebutuhan pihak yang dilayani;
 - c. Meningkatkan pelaksanaan Diklat sesuai rencana pengembangan kompetensi pegawai sehingga dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi;
 - d. Mengusulkan lokasi perpustakaan yang lebih strategis dan representatif serta penambahan koleksi bahan pustaka untuk menunjang kebutuhan pengguna layanan dalam memperoleh informasi guna mendukung tugas dan fungsi manajemen kabinet.
 - e. Melakukan rapat kinerja secara berkala untuk memantau pelaksanaan pelayanan;
 - f. Mengevaluasi variabel-variabel layanan yang mengalami penurunan, ditinjau kembali dengan keterkaitan indikator-indikator kinerja dan kejelasan indikatornya sehingga lebih rinci dan mudah dipahami.

Deputy Bidang Administrasi akan selalu meningkatkan komitmen seluruh jajarannya dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diberikan oleh Unit Kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet bagi perbaikan kinerja di masa mendatang.

-oOo-



LAMPIRAN

Situs Pelaksanaan Survei secara Daring

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Deputy Bidang Administrasi Tahun 2019

DATA RESPONDEN

* 1. Jenis Kelamin

☐ 1. Pria

☐ 2. Wanita

* 2. Usia

☐ 1. ≤ 30 tahun

☐ 2. 31 - 40 tahun

☐ 3. 41 - 50 tahun

☐ 4. ≥ 50 tahun

* 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

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Deputy Bidang Administrasi Tahun 2019

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 Deputy Bidang Administrasi, yaitu:

- 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 persurutan dan ketertutupan pimpinan;
- Pelaksanaan pelayanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jaman, serta pelayanan umum lainnya, dan
- Pelaksanaan pelayanan perpustakaan.

2. Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi kuesioner ini secara obyektif sebagai bahan masukan bagi kami dalam rangka meningkatkan pelayanan.

3. Pilihlah jawaban atas pertanyaan sebagai berikut :

- Untuk pengukuran tingkat kepuasan :

SP	= Sangat Puas
P	= Puas
TP	= Tidak Puas
STP	= Sangat Tidak Puas

- Untuk pengukuran tingkat pemanfaatan :

SB	= Sangat Bermanfaat
B	= Bermanfaat
TB	= Tidak Bermanfaat
STB	= Sangat Tidak Bermanfaat

4. Berikan tanda (✓) pada kolom yang terdapat sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

5. Kuesioner ini bersifat anonim dan identitas serta informasi Bapak/Ibu akan sangat dijaga kerahasiaannya.

[Sebelumnya](#) [Berikutnya](#)

Situs Pelaksanaan Survei secara Daring

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Deputi Bidang Administrasi Tahun 2019

I. Survei Kepuasan Layanan

A. Ketanggapan dalam Pelayanan (*Responsiveness*)

* 1. Ketanggapan Pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perhatian	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang perediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

* 2. Kecepatan Pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perhatian	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang perediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

* 3. Kemudahan Pelayanan :

B. Keandalan dalam pelayanan (*Reliability*)

Pernyataan ini harus dijawab.

* 1. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perhatian	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang perediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

Pernyataan ini harus dijawab.

* 2. Ketepatan pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perhatian	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang perediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

C. Kepastian dalam pelayanan (*Assurance*)

Pernyataan ini harus dijawab.

* 1. Kepastian pelayanan :

	STP	TP	P	SP
--	-----	----	---	----

Situs Pelaksanaan Survei secara Daring

C. Kepastian dalam pelayanan (*Assurance*)

Pernyataan ini harus dijawab:

* 1. Kepastian pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perawatan	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

Pernyataan ini harus dijawab:

* 2. Keakuratan pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perawatan	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

D. Sikap dalam pelayanan (*Empathy*)

Pernyataan ini harus dijawab:

* 1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :

e. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat

i. Perputakaan

D. Sikap dalam pelayanan (*Empathy*)

Pernyataan ini harus dijawab:

* 1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perawatan	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

Pernyataan ini harus dijawab:

* 2. Kepedulian pegawai dalam pelayanan :

	STP	TP	P	SP
a. Perencanaan program dan anggaran	☐	☐	☐	☐
b. Penyusunan revisi DPA dan POK DPA	☐	☐	☐	☐
c. Kepegawaian	☐	☐	☐	☐
d. Ketertarikan dan perawatan	☐	☐	☐	☐
e. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	☐	☐	☐	☐
f. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	☐	☐	☐	☐
g. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	☐	☐	☐	☐
h. Pemenuhan permintaan jumlah dan perlengkapan rapat	☐	☐	☐	☐
i. Perputakaan	☐	☐	☐	☐

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

Memorandum Undangan Pelaksanaan Survei

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor : M. /Adm-3/01/2020
Tanggal : 8 Januari 2020

Kepada Yth. : Pejabat pada Daftar Terlampir

Dari : Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi
Perihal : Undangan Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi

Dalam rangka mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di Lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi, kami bermaksud mengundang Bapak/Ibu/Saudara untuk menghadiri kegiatan Survei Kepuasan Pelayanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Bidang Administrasi Tahun 2019 yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Senin, 13 Januari 2020
waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
tempat : Ruang Rapat Lantai 4, Gedung III, Sekretariat Kabinet.
Mengingat survei akan dilakukan secara online, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk membawa laptop dan/vatua *smartphone*.
Atas bantuan dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.


/Dyah Pancaningrum/

Tembusan Yth.:

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

Lampiran I Memorandum
Nomor : M. /Adm-3/01/2020
Tanggal : Januari 2020

PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM

I. Kedeputan Bidang Politik, Hukum dan Keamanan

1. Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri
 - o Kardiyana Umar, S.H., LL.M., Asisten Deputi Bidang Politik Dalam Negeri;
 - o Novi Pratiwi Dewi, S.H., M.H., Kepala Bidang Organisasi Politik, Organisasi Kemasyarakatan, dan Lembaga Negara;
 - o Aprilia Dwi Anyanti, S.H., Kepala Subbidang Pemerintahan Desa;
 - o Nabila Amalia, S.H., Analis Politik, Hukum, dan Keamanan pada Subbidang Politik.
2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
 - o Purnomo Supripto, S.H., LL.M., Asisten Deputi Bidang Hukum, H ak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara;
 - o Troeno Marayoga, S.H., LL.M., Kepala Bidang Hukum;
 - o Wining Hapsari Na rifutullah, S.J.P., Kepala Subbidang Penegakan Hak Asasi Manusia;
 - o Ajang Dhana Roswita, S.H., Analis Hukum pada Subbidang Sumber Daya Aparatur.
3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
 - o Dr. Johar Arifin, S.J.P., M.P.M., Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional;
 - o Novilia Mayasari, S.J.P., M.A., Kepala Bidang Hubungan Regional;
 - o M. Erwin Mulyana, S.J.P., M.Pub.Pol., Kepala Subbidang Hubungan Bilateral Afrika dan Timur Tengah;
 - o Yazid, S.J.P., Analis Politik, Hukum, dan Keamanan pada Subbidang Hubungan Regional Amerika dan Eropa.
4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keselamatan, Komunikasi, dan Informatika
 - o Edwin Jeffry Herold Wulung, S.H., M.M., M.H., Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keselamatan, Komunikasi, dan Informatika;
 - o Agus Widlyanto, S.Sos., M.H., Kepala Bidang Kesatuan Bangsa dan Wilayah Perbatasan;
 - o Tanis Cahya Utami Dewi, S.H., MPIL., Kepala Subbidang Telekomunikasi dan Informatika;
 - o Indri Sukmawati Djangko, S.H., Analis Hukum pada Subbidang Keamanan.

II. Kedeputan Bidang Perekonomian

1. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha
 - o Roby Arya Brata, S.H., LL.M., MPP., Ph.D., Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha;
 - o Umi Haanah, S.H., M.A., Kepala Bidang Jasa Keuangan dan Badan Usaha;
 - o Rindang Mawardi, S.E., M.P.A., Kepala Subbidang Jasa Keuangan;
 - o Farhan Abdul Ghufr, S.E., Analis Perekonomian pada Subbidang Fiskal.

2. Asisten Deputi Bidang Perekonomian, Kewirausahaan, dan Ketahanan Pangan, dan Ketahanan Energi
 - o Abdul Muis, S.Sos., MPi., Asisten Deputi Bidang Perekonomian, Kewirausahaan, dan Ketahanan Energi;
 - o Drs. Aria Tri Suyanto, Kepala Bidang Koperasi, Kewirausahaan, dan Ketahanan Energi;
 - o Susanti, S.E., M.A., Kepala Subbidang Sistem Logistik;
 - o Gabriella Fiona S N, S.H., Analis Hukum pada Subbidang Kawasan Ekonomi.
3. Asisten Deputi Bidang Perencanaan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri
 - o Danil Arif Iskandar, S.H., LL.M., Asisten Deputi Bidang Perencanaan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri;
 - o Vito Prihartono, S.H., Kepala Bidang Pengembangan Wilayah;
 - o Soelrin, S.Sos., Kepala Subbidang Ekonomi Kreatif;
 - o Handara Pratiwina, S.E., Analis Perekonomian pada Subbidang Infrastruktur Sumber Daya Air dan Jalan.
4. Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan
 - o Ida Dwi Nitasari, S.H., M.H., Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan;
 - o Puji Widyutya Raktamawati, S.T.P., S.E., Kepala Bidang Pertanian;
 - o Febrina, S.E., M.H., Kepala Subbidang Ketersediaan, Keamanan, dan Pengangkutan Pangan;
 - o Monalisa, S.H., Analis Hukum pada Subbidang Kehutanan.

III. Kedeputan Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

1. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga
 - o Teguh Supriyadi, S.H., LL.M., Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga;
 - o Wardiman, S.A.P., Kepala Bidang Agama;
 - o Sofyan Apendi, S.H., Kepala Subbidang Kesehatan;
 - o Moch Lughman Fadli, B.H., Analis Hukum pada Subbidang Olahraga.
2. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
 - o Drs. Herman Suranto, M.Pub.Pol., Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
 - o Rumiati Hastuti, S.H., Kepala Bidang Kebudayaan;
 - o Tri Noviani Suhandar, S.J.P., Kepala Subbidang Pengembangan Sumber Daya Pendidikan;
 - o Baharudin Harya Pamungkas, S.Akum., Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran pada Subbidang Program dan Anggaran.
3. Asisten Deputi Bidang Pengembangan Kemitraan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Herdungan Anak
 - o Endang Tri Septa Kumudawati, S.H., MCL., Asisten Deputi Bidang Pengembangan Kemitraan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak;
 - o Drs. Suryadi Mahazma Putra, M.Si., Kepala Bidang Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana;
 - o Pratiwi Anggrantiati, S.E., Kepala Subbidang Dampak Bencana;

- o Alfredo Gustiar, S.Sos., Analis Kesejahteraan Rakyat pada Subbidang Dampak Bencana.
4. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
 - o Dra. Rahayu Kadarwati, M.Si., Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
 - o Aston Sidiaruk, S.A.P., M.A.P., Kepala Bidang Pembangunan Desa;
 - o Cordyanti Ijayati, Kepala Subbidang Pemberdayaan Masyarakat Daerah Tertinggal;
 - o Nitya Saputri Rizal, S.Sos., Analis Kesejahteraan Rakyat pada Subbidang Pengembangan Program dan Wilayah Transmigrasi.

IV. Kedeputan Bidang Kemaritiman

1. Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan
 - o Diana Irawati, S.H., LL.M., Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan;
 - o Casnata, S.H., Kepala Bidang Perikanan Tangkap dan Budidaya dan Pengolahan dan Pemessaran Hasil Perikanan;
 - o Widya Krishnawati, S.E., Kepala Subbidang Konservasi Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil;
 - o Agli Iqbal Cahaya, S.A.P., M.A.B., Analis Perekonomian pada Subbidang Pengawasan Sumber Daya Perikanan dan Sumber Daya Kelautan.
2. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
 - o Banyu Alam Badru, S.H., Ph. Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;
 - o Dra. Samini, M.H., Kepala Bidang Fasilitas Operasional;
 - o Elii Ristika, S.E., Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - o Nadia Rafana, S.E., Analis Kinerja pada Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi.
3. Asisten Deputi Bidang Perhubungan
 - o Henia Amber Sulawati, S.H., Asisten Deputi Bidang Perhubungan;
 - o M. Faisal Yusuf, S.I.P., M.Si., Kepala Bidang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian;
 - o Rojat, S.Sos., M.H., Kepala Subbidang Angkutan dan Bandar Udara;
 - o Muhammad Eky Marzuki, S.E., Analis Perekonomian.
4. Asisten Deputi Bidang Kepariwisataan, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim
 - o Mohamad Arief Khumadi, S.E., S.S., M.H., Asisten Deputi Bidang Kepariwisataan, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim;
 - o Heris Munandar, S.E., Kepala Bidang Riset, Teknologi, Observasi, dan Informasi Maritim;
 - o Dessy Dwi Astuty, S.H., M.Kn., Kepala Subbidang Data dan Informasi;
 - o Indira Andhyanti Utami, S.H., Analis Hukum pada Subbidang Riset, Teknologi, dan Observasi Maritim.

V. Kedeputan Bidang Dukungan Kerja Kabinet

1. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
 - o Sjahrat Rochmah, S.H., S.Pd., M.Hum., LL.M., Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan;
 - o Bhuedhita Putra Saktiadi, S.J.P., M.M., Kepala Bidang Perencanaan Persidangan;
 - o Herendono Trivogo, S.H., Kepala Subbidang Penyelapan Bahan Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan dan Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
 - o Rino Anggi Saputro, S.E., Pengelola Persidangan pada Subbidang Pelaksanaan Persidangan.
2. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
 - o Heru Priyantono, S.H., M.H., Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan;
 - o Sutanto, S.H., M.H., Kepala Bidang Fasilitas Operasional;
 - o Muhammad Abdulh Abdulh, S.H., Kepala Subbidang Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - o Altyah Damar Fitriyani, S.Kom., Analis Data dan Informasi pada Subbidang Program dan Anggaran.
3. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan
 - o Drs. Handyanto, M.P.A., M.A., Ph. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan;
 - o Indriawaty, S.Pd., M.Hum., Kepala Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Jabatan Fungsional Penerjemah;
 - o Lulu Wularti, S.S., M.A., Kepala Subbidang Penerjemahan I;
 - o Galuh Wicaksono Hidayat, S.Hum., Penerjemah pada Subbidang Penerjemahan I.
4. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol
 - o Said Muhidin, S.H., M.H., Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol;
 - o Edi Nurhidayanto, S.S., M.Si., Kepala Bidang Pengelolaan Informasi;
 - o Shafy Lydia Nainggolan, S.Si., Kepala Subbidang Diseminasi Informasi;
 - o Sahroni, Petugas Protokol pada Subbidang Protokol.

VI. Kedeputan Bidang Administrasi

1. Biro Perencanaan dan Keuangan
 - o Hendri Daud, Ak., M.Si., C.A., CGMA., Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan;
 - o Syahroni Terdeli, S.Sos., M.Si., Kepala Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - o Savitri Krihananyas, S.E., Kepala Subbagian Verifikasi II;
 - o Liza Anggrainy, S.E., S.A.P., Analis Perencanaan pada Subbagian Program dan Anggaran I.
2. Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
 - o Rath Mayangsari, S.E., M.Si., Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana;
 - o Faisal Amir Masduki, S.H., M.H., Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana;
 - o Suryani, S.Psi., M.Si., Kepala Subbagian Pembinaan Pegawai;
 - o Indra Imawan, S.Kom., Analis Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Aparatur.

3. Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi

- o Dyah Pancaningrum, S.H., M.T.Dev., Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
 - o Hendry Prihandono, S.Kom., M.Kom., Kepala Bagian Akuntabilitas Kinerja;
 - o Sestari Gatra Sella, S.A.P., Kepala Subbagian Pengelolaan Data Kinerja;
 - o Lucianasari, S.E., Analis Kinerja pada Subbagian Manajemen Kinerja Organisasi.
4. Biro Umum
 - o Dra. Suparti, M.A.P., Kepala Biro Umum;
 - o Ina Kurniawati, S.E., Kepala Bagian Pengelolaan Barang Milik Negara;
 - o Dewi Pratama Bakti, S.H., Kepala Subbagian Perencanaan Pengadaan dan Petaopar;
 - o Singgih Pui Raharjo, S.H., Pengelola BMN pada Subbagian Pemeliharaan Barang dan Bangunan.

VII. Pusat Data dan Teknologi Informasi

1. Kepala Pusat Data dan Informasi
 - o Yulyati Kristina, S.Sos., M.Si., Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi;
 - o Quartini Dwiyantri, S.H., Kepala Bidang Arsip, Dokumentasi, dan Perpustakaan;
 - o Ditha Ayu Fitriani, S.Si., M.Hum., Kepala Subbidang Penapen Sistem Informasi;
 - o Popo Nugroho, S.Kom., Analis Sistem Informasi dan Jaringan pada Subbidang Pemeliharaan dan Pengembangan Infrastruktur dan Jaringan.

VIII. Inspektorat

1. Inspektur pada Sekretariat Kabinet
 - o Hendri Daud, Ak., M.Si., C.A., CGMA., Ph. Inspektur pada Sekretariat Kabinet;
 - o Agus Bintoro, Ak., Auditor Medya pada Inspektorat Inspektorat;
 - o Remindra Inavasar, S.Pd., Kepala Subbagian Tata Usaha Inspektorat;
 - o Hedi Intan Peritwi, S.T., Analis Data dan Informasi pada Subbagian Tata Usaha Inspektorat.

Memorandum Penyampaian Hasil Survei

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor : M-40/Adm-3/01/2020
Tanggal : 22 Januari 2020

Kepada Yth. : **Deputi Bidang Administrasi**
Dari : Plh. Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi
Hal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Deputi Administrasi Tahun 2019

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan hal sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi Tahun 2019 telah diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 13 Januari 2020 di Ruang Rapat Aula Lantai 4, Gedung III Sekretariat Kabinet.
2. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 113 orang, namun hanya 108 responden yang menyelesaikan kuesioner secara keseluruhan, sehingga jumlah data responden yang dikelola sebanyak **108 orang**.
3. Hasil pengelolaan kuesioner menunjukkan bahwa layanan kepuasan dan pemanfaatan dokumen di lingkungan Kedeputan Administrasi Tahun 2019 masih dalam predikat **"Tinggi"** walaupun secara satuan nilai mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dari **78,43%** menjadi **78,33%** (rincian hasil survei dan perbandingan capaian sebagaimana terlampir).
4. Adapun hasil pengelolaan survei ini juga telah kami disampaikan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi guna bahan perbaikan dalam pemberian pelayanan dimasa yang akan datang.
5. Perlu kami sampaikan pula, Hasil survei ini akan digunakan sebagai realisasi capaian kinerja Deputi pada indikator "Persentase kepuasan terhadap dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet" dan akan dilaporkan pada Laporan Kinerja (LKj) Deputi Bidang Administrasi Tahun 2019.

Demikian, mohon arahan Bapak Deputi.


Hendry Prihandono

Memorandum Penyampaian Hasil Survei

2019

HASIL SURVEI

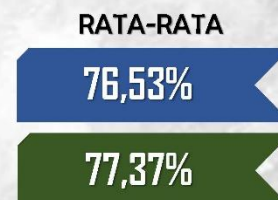
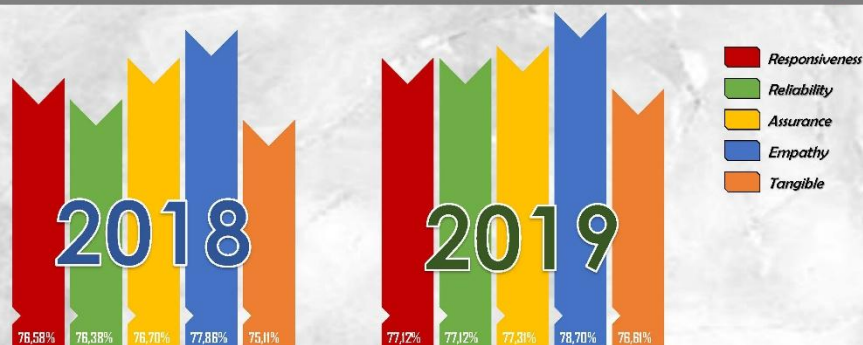
Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen
Kedeputan Bidang Administrasi



Keterangan:

*pada tahun 2018, Pusdatin melakukan survei secara mandiri dan menggunakan metodologi survei yang berbeda

Hasil Survei Kepuasan Layanan



Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen



RATA-RATA

80,32%

79,29%

Indikator Nilai

- 25 - 43,74 : Sangat Rendah
- 43,75 - 62,49 : Rendah
- 62,5 - 81,24 : Tinggi
- 81,25 - 100 : Sangat Tinggi

(nilai dalam persentase)

Tahun 2018 Tahun 2019

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	54	50,44%
2	Wanita	54	49,56%
Jumlah Keseluruhan		108	100,00%

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	≤ 30 tahun	21	20,35%
2	31 - 40 tahun	40	37,17%
3	41 - 50 tahun	27	23,89%
4	≥ 50 tahun	20	18,58%
Jumlah Keseluruhan		108	100,00%

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SMU	2	1,77%
2	Diploma	0	0,00%
3	Strata 1 (S1)	50	47,79%
4	Strata 2 (S2)	54	48,67%
5	Strata 3 (S3)	2	1,77%
Jumlah Keseluruhan		108	100,00%

No	Jabatan	Jumlah	Presentase
1	Eselon I	0	0,00%
2	Eselon II	15	14,16%
3	Eselon III	31	27,43%
4	Eselon IV	33	30,09%
5	Staf	29	28,32%
Jumlah Keseluruhan		108	100,00%

No	Unit Kerja	Jumlah	Presentase
1	Pusat Data dan Teknologi Informasi	4	4,42%
2	Biro Umum	4	3,54%
3	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	12	13,27%
4	Biro Perencanaan dan Keuangan	4	3,54%
5	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	4	3,54%
6	Inspektorat	3	2,65%
7	Asisten Deputy Bidang Politik Dalam Negeri	4	3,54%
8	Asisten Deputy Bidang Hubungan Internasional	4	3,54%
9	Asisten Deputy Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara	4	3,54%
10	Asisten Deputy Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika	4	3,54%
11	Asisten Deputy Bidang Ekonomi Makro, Penanaman Modal, dan Badan Usaha	4	3,54%
12	Asisten Deputy Bidang Perniagaan, Kewirausahaan, dan Ketenagakerjaan	4	3,54%

13	Asisten Deputi Bidang Percepatan Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, dan Industri	4	3,54%
14	Asisten Deputi Bidang Ketahanan Pangan, Pertanian, Lingkungan Hidup, dan Kehutanan	4	3,54%
15	Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga	4	3,54%
16	Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	4	3,54%
17	Asisten Deputi Bidang Penanggulangan Kemiskinan, Perlindungan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak	4	3,54%
18	Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	3	3,54%
19	Asisten Deputi Bidang Kelautan dan Perikanan	4	3,54%
20	Asisten Deputi Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	4	3,54%
21	Asisten Deputi Bidang Perhubungan	4	3,54%
22	Asisten Deputi Bidang Kepariwisata, Riset dan Teknologi, dan Lingkungan Maritim	4	3,54%
23	Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan	2	1,77%
24	Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan	4	3,54%
25	Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan	4	3,54%
26	Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol	4	3,54%
Jumlah Keseluruhan		108	100%