



**SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA**



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Pusat Pembinaan Penerjemah telah menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2022. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Pusat Pembinaan Penerjemah yaitu Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah.

Secara umum, hasil pelaksanaan SKM ini menggambarkan mutu pelayanan dan kinerja yang baik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Pusat Pembinaan Penerjemah berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga tercapainya pelayanan prima guna membantu Sekretaris Kabinet dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan.

Jakarta, 14 Desember 2022

Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah,



Sri Wahyu Utami
Sri Wahyu Utami

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah guna mengetahui secara obyektif persepsi publik, dalam hal ini para Pejabat Fungsional Penerjemah pada Instansi Pemerintah terhadap kinerja layanan Pusbinter. Laporan pelaksanaan SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2022, dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	89,00

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah masuk ke dalam mutu pelayanan A yaitu berkinerja sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2021, hasil survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah mengalami peningkatan seperti ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah Tahun 2021 dan Tahun 2022

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2021	2022
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	88,93	89,00

Guna optimalisasi layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah terdapat saran dan rekomendasi sebagai berikut:

- Meningkatkan kerja sama dengan K/L untuk memberikan kesempatan kepada PFP terlibat dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L yang membutuhkan tenaga penerjemahan.
- Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian PANRB dan instansi terkait untuk mengusulkan peningkatan tunjangan jabatan Penerjemah.
- Mengirimkan PFP untuk mengikuti diklat diluar negeri guna meningkatkan kompetensi di bidang Penerjemahan.

- d. Menyelenggarakan diklat yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah.
- e. Melakukan pertemuan dengan penerjemah di daerah serta melakukan komunikasi dan koordinasi dengan Badan Kepegawaian Daerah.
- f. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi.

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Metode	2
1.4. Tim	2
1.5. Jadwal Pelaksanaan.....	2
BAB II ANALISIS	3
2.1. Perhitungan Hasil Survei	3
2.2. Deskripsi Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP,	6
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	12
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	12
3.2. Pengaduan Tahun 2022 yang Ditindaklanjuti Tahun 2023....	12
BAB IV PENUTUP	15
4.1. Kesimpulan	15
4.2. Saran dan Rekomendasi	16
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Nama Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022	2
Tabel 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022.....	5
Tabel 2.2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP	8
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	12
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022 serta Tindak Lanjut.....	13
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022	15
Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah Tahun 2021 dan Tahun 2022	15

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022	6
Gambar 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022	8
Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2021 dan Tahun 2022	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) 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 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet *juncto* Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2022, Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal, salah satunya yaitu pelayanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah yang dilaksanakan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah. Pelayanan eksternal yang dilaksanakan Pusat Pembinaan Penerjemah mengacu pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah PFP di seluruh instansi pemerintah. SKM Pusat Pembinaan Penerjemah meliputi 4 (empat) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Penilaian Kinerja PFP, Layanan Penyelenggaraan Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan PFP, Layanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Penerjemah, dan Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.

Hasil pelaksanaan survei tersebut akan ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Pusat Pembinaan Penerjemah guna mewujudkan pelayanan prima.

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2022 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan PFP terhadap layanan pembinaan JFP yang dilaksanakan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah.
2. Memberikan analisis perbandingan tingkat kepuasan PFP terhadap kualitas layanan pembinaan JFP Tahun 2022 dan tahun sebelumnya guna perbaikan layanan.
3. Memperoleh *feed back*/umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan PFP untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan kualitas layanan pembinaan JFP secara berkesinambungan.

1.3. Metode

SKM dilakukan dengan menggunakan metode survei kepada PFP di seluruh instansi pemerintah. Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pembinaan JFP. Berikut ini penjelasan karakteristik responden survei yang diselenggarakan Pusat Pembinaan Penerjemah disertai dengan informasi jumlah responden.

Tabel 1.1. Nama Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022

No.	Nama Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP	Pejabat Fungsional Penerjemah	105

1.4. Tim

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pembinaan Penerjemah terdiri dari:

- a. Penanggungjawab: Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah
- b. Pelaksana: Pejabat dan Pegawai di lingkungan Pusat Pembinaan Penerjemah

1.5. Jadwal Pelaksanaan

SKM Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2022 dilaksanakan pada bulan November 2022.

BAB II

ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina kepada para PFP adalah melalui evaluasi kinerja pelayanannya secara obyektif. Mekanisme yang digunakan adalah dengan melakukan survei kepuasan layanan Pembinaan JFP kepada para PFP di seluruh Indonesia. Survei ini merupakan instrumen dalam mengukur pencapaian kinerja, mengidentifikasi kebutuhan serta mendapatkan informasi secara obyektif atas persepsi dari *stakeholder* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Survei kepuasan layanan dilakukan dengan memberikan 11 pertanyaan kepada PFP terkait pembinaan JFP secara umum dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengukur kepuasan dari sejumlah aspek, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Mekanisme dan prosedur;
3. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
4. Manfaat pelayanan;
5. Kemampuan/kompetensi pelaksana;
6. Sarana dan prasarana;
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
8. Waktu pelayanan;
9. Biaya/tarif;
10. Komitmen anti KKN; dan
11. Perilaku pelaksana.

Dalam kuesioner survei juga disediakan kolom isian terbuka bagi PFP untuk dapat menyampaikan keluhan, saran dan masukan terhadap pelayanan Pembinaan

JFP kepada Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina dan Pusbinter selaku pelaksana teknis pembinaan JFP.

Survei kepuasan layanan Pembinaan JFP menggunakan metode pengukuran tingkat kepuasan dengan skala *likert* dalam 4 (empat) kriteria, yaitu untuk kategori sangat tidak puas/sangat tidak setuju diberi nilai persepsi 1, tidak puas/tidak setuju diberi nilai persepsi 2, puas/setuju diberi nilai persepsi 3, sangat puas/sangat setuju diberi nilai persepsi 4.

Pelaksanaan survei dilakukan melalui URL: <https://forms.gle/T7P8WX7Y7V3dyNvL7> dengan formulir kuesioner dalam bentuk *google form* dan disampaikan secara *online* melalui WA Grup Ikatan Penerjemah Pemerintah Indonesia (IPPI) kepada para PFP di seluruh Indonesia.

Perhitungan hasil survei dilakukan dengan membuat tabulasi perhitungan yang berisi skala perhitungan survei serta data responden kuesioner yang disebut sebagai individu kuesioner. Selanjutnya perhitungan 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) Sangat Tidak Setuju, diberi skor 1.
- 2) Tidak Setuju, diberi skor 2.
- 3) Setuju, diberi skor 3.
- 4) Sangat Setuju, diberi skor 4.

b. Memasukkan nilai hasil survei setiap responden ke dalam tabulasi perhitungan. Nilai hasil survei setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi perhitungan survei sesuai dengan jawaban yang dipilih oleh responden pada lembar jawaban kuesioner.

c. Mengalikan nilai setiap responden dengan skor pada masing-masing pilihan jawaban dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

- d. Membagi total nilai seluruh responden dengan jumlah responden (dalam persentase) lalu dikalikan dengan 100 persen untuk memperoleh persentase kepuasan responden dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Persentase Kepuasan Responden} = \frac{\text{Total Nilai Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

- e. Persentase Kepuasan

Setelah memperoleh persentase kepuasan responden, lalu membagi hasil persentase kepuasan responden dengan skor tertinggi skala *Likert* untuk memperoleh rata-rata persentase kepuasan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata - rata persentase kepuasan} = \frac{\text{Persentase kepuasan per Responden}}{\text{Skor tertinggi skala Likert}}$$

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisis hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei kepuasan layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerimaan Tahun 2022. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

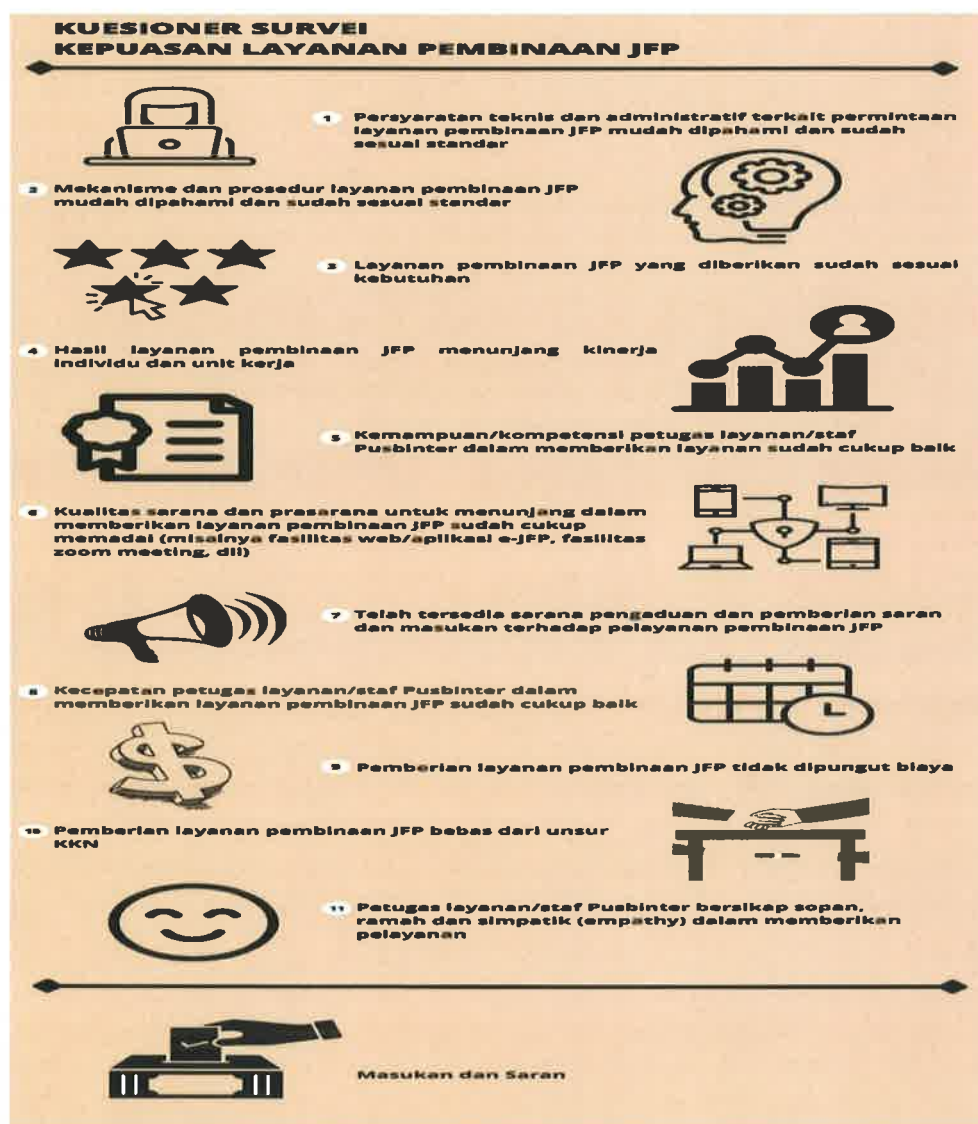
2.2. Deskripsi Hasil Survei.

SKM Pusat Pembinaan Penerjemah dilakukan untuk mengukur kualitas kinerja Pusat Pembinaan Penerjemah terkait layanan pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah meliputi 4 (empat) jenis layanan yaitu Layanan Penilaian Kinerja PFP, Layanan Penyelenggaraan Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan PFP, Layanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Penerjemah, dan Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.

Melalui pengukuran tingkat kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi kekurangan yang harus diperbaiki guna peningkatan layanan Pembinaan JFP.

Adapun kuesioner survei terkait kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2022 berisi 11 (sebelas) pertanyaan sebagai berikut.

Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022



Pada tahun 2022, Pusat Pembinaan Penerjemah telah melaksanakan survei kepuasan layanan pembinaan JFP, yaitu pada tanggal 16 s.d. 30 November 2022 dengan kuesioner terkumpul sebanyak 105 responden.

Hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022



Berdasarkan gambar di atas, hasil survei terhadap kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2022 sebesar 89,00%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, maka hasil survei kepuasan sebesar 89,00% tersebut masuk kedalam mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

Rekapitulasi hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP

No	Aspek	Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan pelayanan	Persyaratan teknis dan administrative terkait permintaan layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar	3.53 (88.33%)	Sangat Baik	6
2.	Mekanisme dan prosedur	Mekanisme dan prosedur layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar	3.52 (88.10%)	Baik	8
3.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Hasil layanan pembinaan JFP yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan/cukup memadai	3.44 (86.19%)	Baik	10
4.	Manfaat pelayanan	Nilai pelayanan yang diberikan menunjang kinerja individu dan unit kerja	3.47 (86.90%)	Baik	9
5.	Kemampuan/kompetensi pelaksana	Kemampuan/kompetensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik	3.62 (90.71%)	Sangat Baik	4
6.	Sarana dan prasarana	Kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup memadai (misalnya fasilitas web/aplikasi e jfp, fasilitas zoom meeting, dll)	3.52 (88.10%)	Baik	7
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Telah tersedia sarana pengaduan dan pemberian saran dan masukan terhadap pelayanan pembinaan JFP	3.34 (83.57%)	Baik	11
8.	Waktu pelayanan	Kecepatan petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup baik	3.58 (89.52%)	Sangat Baik	5
9.	Biaya/tarif	Pemberian layanan pembinaan JFP tidak dipungut biaya	3.73 (93.33%)	Sangat Baik	1
10.	Komitmen anti KKN	Pemberian layanan pembinaan JFP bebas dari unsur KKN	3.70 (92.62%)	Sangat Baik	2
11.	Perilaku pelaksana	Petugas layanan/staf Pusbinter bersikap sopan, ramah dan simpatik (empati) dalam memberikan pelayanan	3.66 (91.67%)	Sangat Baik	3
Rata-rata Indeks			3.56 89.00%	Sangat Baik	

Berdasarkan tabulasi rata-rata indeks kepuasan diatas untuk setiap aspek kepuasan layanan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja layanan

pembinaan JFP sudah sangat memuaskan karena 6 aspek layanan mendapatkan rerata indeks dalam kategori Sangat Baik dan 5 aspek layanan mendapatkan rerata indeks dalam kategori Baik.

Enam aspek layanan yang mendapatkan kategori penilaian Sangat Baik adalah aspek persyaratan pelayanan, kemampuan/kompetensi pelaksana, waktu pelayanan, biaya/tarif, komitmen anti KKN, dan perilaku pelaksana. Dapat disimpulkan bahwa layanan pembinaan JFP yang diberikan adalah persyaratan pelayanan mudah dipahami dan sesuai standar, kemampuan/kompetensi pelaksana pelayanan sangat baik, kecepatan waktu pelayanan sangat baik, tidak dipungut biaya/gratis, tidak terdapat unsur KKN, dan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan bersikap sopan, ramah dan simpatik.

Sementara itu, 5 aspek yang mendapatkan kategori penilaian Baik adalah aspek mekanisme dan prosedur pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, manfaat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta aspek sarana dan prasarana layanan. Pusbinter berkomitmen untuk meningkatkan kualitas 5 aspek pelayanan dimaksud dari baik menjadi sangat baik. Namun demikian, secara umum kinerja unit pelaksana teknis sudah sangat baik, hal ini tercermin dengan tidak adanya aspek layanan yang penilaiannya mendapat predikat/kategori kurang baik/kurang memuaskan.

Saat ini, sistem informasi JFP sedang dalam proses pengembangan dan menu survei kepuasan layanan pembinaan JFP sudah disiapkan di website/aplikasi e-JFP sehingga diharapkan mulai tahun depan survei dapat dilaksanakan melalui website/aplikasi e-JFP tersebut. Dengan demikian diharapkan semakin banyak responden yang akan memberikan saran dan masukan untuk perbaikan layanan pembinaan JFP ke depan.

Adapun perbandingan hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2021 dan tahun 2022 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2021 dan Tahun 2022



Langkah-langkah strategis yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pembinaan JFP adalah sebagai berikut:

1. Menyusun dan menetapkan *Grand Design* Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah. *Grand Design* Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah berisi arah dan prioritas strategis dalam pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah. Sasaran yang ingin dicapai meliputi:
 - a. terwujudnya pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah yang komprehensif dan sistematis;
 - b. meningkatnya kualitas Pejabat Fungsional Penerjemah sehingga menjadi semakin unggul, semakin berkompeten, dan semakin mampu memberikan kontribusi sesuai dengan bidang tugasnya dalam pencapaian tugas pemerintah dan kepentingan nasional;
 - c. menguatnya peran Sekretariat Kabinet sebagai instansi pembina Jabatan Fungsional Penerjemah;
2. Menguatkan kelembagaan unit kerja pelaksana tugas teknis pembinaan dan pengembangan Jabatan Fungsional Penerjemah yaitu Pusat Pembinaan Penerjemah baik dari struktur maupun tugas dan fungsinya.
3. Memperkuat perangkat hukum yang melandasi dan menunjang tugas Sekretariat Kabinet sebagai Instansi Pembina Jabatan Fungsional Penerjemah, dengan menyesuaikan peraturan atau menyusun peraturan baru yang dapat menunjang pembinaan dan pengembangan Jabatan Fungsional Penerjemah secara lebih optimal.

4. Meningkatkan kualitas SDM pada Pusat Pembinaan Penerjemah. Upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pejabat/pegawai pada Pusbinter adalah dengan mengikuti diklat, seminar, lokakarya yang diselenggarakan oleh internal Setkab maupun pihak lain, baik di dalam maupun di luar negeri.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkesinambungan ke instansi pusat dan daerah untuk menjembatani permasalahan substansi dan teknis antara PFP dengan instansi pengguna.
6. Mendorong upaya penerjemahan berbagai literatur internasional ke dalam bahasa Indonesia dan penerjemahan berbagai karya sastra Indonesia dan karya sastra kuno kedalam bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya.
7. Mendorong kolaborasi dan kerjasama dengan berbagai Instansi Pusat dan Daerah, Universitas di dalam dan di luar negeri, dan sejumlah lembaga di dalam dan di luar negeri.
8. Melaksanakan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan pembinaan JFP.

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

SKM Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2022 dapat mengidentifikasi berdasarkan *stakeholders* dan media/sarana pengaduan sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

No.	Nama Survei	<i>Stakeholders</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP	Pejabat Fungsional Penerjemah	Kuesioner Survei Online

3.2. Pengaduan Tahun 2022 yang Ditindaklanjuti Tahun 2023

Pusat Pembinaan Penerjemah terus berupaya untuk meningkatkan layanan pembinaan JFP bagi seluruh PFP baik di instansi pusat maupun daerah. Untuk mendukung kelancaran pemberian layanan tersebut, Pusat Pembinaan Penerjemah meminta masukan dan saran dari para PFP melalui penyampaian survei kepuasan terhadap layanan pembinaan JFP. Pelaksanaan survei kepuasan bertujuan untuk mengukur kinerja pembinaan JFP, sehingga informasi terkait aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan dapat diketahui dan ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas layanan pembinaan JFP ke depan serta memperoleh aspirasi dan harapan PFP terhadap layanan pembinaan JFP.

Pada survei kepuasan layanan pembinaan JFP yang dilaksanakan tahun 2022, terdapat beberapa masukan dan saran dari PFP yang telah ditindaklanjuti pada Tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022 serta Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	TINDAK LANJUT
1.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu meningkatkan kerja sama dengan K/L untuk memberikan kesempatan kepada PFP untuk ikut serta dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L yang membutuhkan tenaga penerjemahan.	Pusat Pembinaan Penerjemah telah beberapa kali melakukan kerja sama dengan K/L antara lain: Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Perdagangan, BNPB untuk mengikutsertakan PFP pada kegiatan konferensi yang berskala nasional/internasional.
2.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu meningkatkan koordinasi dengan Kementerian PANRB dan instansi terkait untuk mengusulkan peningkatan tunjangan jabatan Penerjemah.	Pusat Pembinaan Penerjemah telah mengusulkan penyesuaian tunjangan JFP.
3.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu mengirimkan PFP untuk mengikuti diklat di luar negeri guna meningkatkan kompetensi di bidang Penerjemahan.	Untuk peningkatan kompetensi PFP, Pusat Pembinaan Penerjemah telah mengirimkan PFP untuk mengikuti diklat di luar negeri, antara lain ke Australia dan akan dilaksanakan di Singapura di tahun 2023.
4.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu menyelenggarakan diklat yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah.	Tahun 2023, Pusat Pembinaan Penerjemah telah dan akan menyelenggarakan 5 jenis diklat, baik diklat fungsional maupun diklat teknis penerjemahan, serta memperluas kerja sama dengan perguruan tinggi di dalam negeri maupun di luar negeri dalam rangka upaya peningkatan kompetensi PFP.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	TINDAK LANJUT
5.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu melakukan pertemuan dengan penerjemah di daerah serta melakukan komunikasi dan koordinasi dengan BKD	Tahun 2023, Pusat Pembinaan Penerjemah mengagendakan untuk monev dan sosialisasi JFP kepada PFP di daerah dan BKD untuk menyerap aspirasi dan mencari solusi atas permasalahan pembinaan JFP
6.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu meningkatkan penggunaan teknologi informasi sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi	Pusat Pembinaan Penerjemah berupaya melakukan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sebagai sarana diseminasi informasi dan media untuk memperlancar kegiatan pembinaan JFP.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan SKM Layanan Pembinaan JFP sangat diperlukan guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah para PFP di seluruh instansi pemerintah. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2022, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei(%)
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	89,00

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah masuk ke dalam mutu pelayanan A yaitu berkinerja sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2021, hasil survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah mengalami peningkatan seperti ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah Tahun 2021 dan Tahun 2022

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2021	2022
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	88,93	89,00

4.2. Saran dan Rekomendasi

Saran dan rekomendasi sebagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah, sebagai berikut.

- a. Meningkatkan kerja sama dengan K/L untuk memberikan kesempatan kepada PFP untuk ikut serta dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L yang membutuhkan tenaga penerjemahan.
- b. Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian PANRB dan instansi terkait untuk mengusulkan peningkatan tunjangan jabatan Penerjemah.
- c. Mengirimkan PFP untuk mengikuti diklat di luar negeri guna meningkatkan kompetensi di bidang Penerjemahan.
- d. Menyelenggarakan diklat yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah.
- e. Melakukan pertemuan dengan penerjemah di daerah serta melakukan komunikasi dan koordinasi dengan BKD.
- f. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi.



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

K U E S I O N E R
SURVEI KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN
JABATAN FUNGSIONAL PENERJEMAH TAHUN 2022

I. IDENTITAS RESPONDEN

Jabatan :
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia : tahun
Instansi :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PEMBINAAN JFP (isi dengan centang pada pilihan jawaban)

- 1. Persyaratan teknis dan administratif terkait permintaan layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar
 - 1. Sangat Tidak Setuju 3. Setuju
 - 2. Tidak Setuju 4. Sangat Setuju
- 2. Mekanisme dan prosedur layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar
 - 1. Sangat Tidak Setuju 3. Setuju
 - 2. Tidak Setuju 4. Sangat Setuju
- 3. Layanan pembinaan JFP yang diberikan sudah sesuai kebutuhan
 - 1. Sangat Tidak Setuju 3. Setuju
 - 2. Tidak Setuju 4. Sangat Setuju
- 4. Hasil layanan pembinaan JFP menunjang kinerja individu dan unit kerja
 - 1. Sangat Tidak Setuju 3. Setuju
 - 2. Tidak Setuju 4. Sangat Setuju
- 5. Kemampuan/kompetensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik
 - 1. Sangat Tidak Setuju 3. Setuju
 - 2. Tidak Setuju 4. Sangat Setuju

6. Kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup memadai (misalnya fasilitas web/aplikasi e-JFP, fasilitas zoom meeting, dll)

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

7. Telah tersedia sarana pengaduan dan pemberian saran dan masukan terhadap pelayanan pembinaan JFP

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

8. Kecepatan petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup baik

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

9. Pemberian layanan pembinaan JFP tidak dipungut biaya

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

10. Pemberian layanan pembinaan JFP bebas dari unsur KKN

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

11. Petugas layanan/staf Pusbinter bersikap sopan, ramah dan simpatik (*empathy*) dalam memberikan pelayanan

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Sangat Setuju |

III. MASUKAN DAN SARAN TERHADAP PENGELOLAAN SIDANG KABINET
(*apabila ada*)

.....
.....
.....