



**SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA**



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Pusat Pembinaan Penerjemah dapat 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 agar tercapai pelayanan prima guna membantu Sekretaris Kabinet dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan.

Jakarta, 06 Desember 2023

Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah,



Sri Wahyu Utami

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan, dalam hal ini adalah para Pejabat Fungsional Penerjemah pada Instansi Pusat dan Daerah. Laporan pelaksanaan SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2023, dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	92

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 2022, 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 2022 dan Tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2022	2023
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	89	92

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

- Menyelenggarakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah.
- Melakukan *updating* dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP untuk membantu tugas penerjemahan.
- Meningkatkan kerja sama dengan K/L untuk memberikan kesempatan kepada PFP terlibat dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L yang membutuhkan tenaga penerjemahan.
- Melakukan kegiatan sosialisasi jabatan fungsional penerjemah di lingkungan pemerintah daerah (kota/kabupaten).
- Melakukan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan perkembangan informasi dan 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	14
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	14
3.2. Pengaduan Tahun 2023 yang Ditindaklanjuti Tahun 2024....	14
BAB IV PENUTUP	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Saran dan Rekomendasi.....	17
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Nama Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023	2
Tabel 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023.....	5
Tabel 2.2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP	8
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	14
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023 serta Tindak Lanjut.....	15
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023	16
Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah Tahun 2022 dan Tahun 2023	16

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023	6
Gambar 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023	7
Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022 dan Tahun 2023	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan 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 antara lain 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 ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan 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 2023 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan PFP terhadap layanan pembinaan JFP yang dilaksanakan oleh Pusat Pembinaan Penerjemah.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan PFP terhadap kualitas layanan pembinaan JFP Tahun 2023 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 2023

No.	Nama Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP	Pejabat Fungsional Penerjemah	47

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 2023 dilaksanakan pada bulan November 2023.

BAB II

ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah melalui evaluasi secara obyektif untuk menilai kinerja pelayanan Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina kepada para PFP. 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 formular 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 2023. 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.

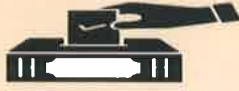
Melalui pengukuran tingkat kepuasan Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi kekurangan yang harus diperbaiki guna peningkatan layanan Pembinaan JFP.

Adapun kuesioner survei terkait kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2023 berisi 11 (sebelas) pertanyaan sebagai berikut.

Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023

**KUESIONER SURVEI
KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN JFP**

-  1. Persyaratan teknis dan administratif terkait permintaan layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar
-  2. Mekanisme dan prosedur layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar
-  3. Layanan pembinaan JFP yang diberikan sudah sesuai kebutuhan
-  4. Hasil layanan pembinaan JFP menunjang kinerja Individu dan unit kerja
-  5. Kemampuan/kompetensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik
-  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)
-  7. Telah tersedia sarana pengaduan dan pemberian saran dan masukan terhadap pelayanan pembinaan JFP
-  8. Kecepatan petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup baik
-  9. Pemberian layanan pembinaan JFP tidak dipungut biaya
-  10. Pemberian layanan pembinaan JFP bebas dari unsur KKN
-  11. Petugas layanan/staf Pusbinter bersikap sopan, ramah dan simpatik (empathy) dalam memberikan pelayanan

 Masukan dan Saran

Pada tahun 2023, Pusat Pembinaan Penerjemah telah melaksanakan survei kepuasan layanan pembinaan JFP, yaitu pada tanggal 16 s.d. 30 November 2023 dengan kuesioner terkumpul sebanyak 47 responden.

Hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023



Berdasarkan gambar di atas, hasil survei terhadap kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2023 sebesar 92%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2023 sebesar 92% 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	3,67 (91,84%)	Sangat Baik	6
2.	Mekanisme dan prosedur	Mekanisme dan prosedur layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar	3,63 (90,82%)	Sangat Baik	8
3.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Hasil layanan pembinaan JFP yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan/cukup memadai	3,61 (90,14%)	Sangat Baik	10
4.	Manfaat pelayanan	Nilai pelayanan yang diberikan menunjang kinerja individu dan unit kerja	3,62 (90,48%)	Sangat Baik	9
5.	Kemampuan/kompetensi pelaksana	Kemampuan/kompetensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik	3,70 (92,51%)	Sangat Baik	5
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)	3,65 (91,16%)	Sangat Baik	7
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Telah tersedia sarana pengaduan dan pemberian saran dan masukan terhadap pelayanan pembinaan JFP	3,61 (90,14%)	Sangat Baik	11
8.	Waktu pelayanan	Kecepatan petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup baik	3,71 (92,85%)	Sangat Baik	4
9.	Biaya/tarif	Pemberian layanan pembinaan JFP tidak dipungut biaya	3,84 (95,90%)	Sangat Baik	1
10.	Komitmen anti KKN	Pemberian layanan pembinaan JFP bebas dari unsur KKN	3,77 (94,21%)	Sangat Baik	3
11.	Perilaku pelaksana	Petugas layanan/staf Pusbinter bersikap sopan, ramah dan simpatik (empati) dalam memberikan pelayanan	3,78 (94,55%)	Sangat Baik	2
Rata-rata Indeks			3.69 (92%)	Sangat Baik	

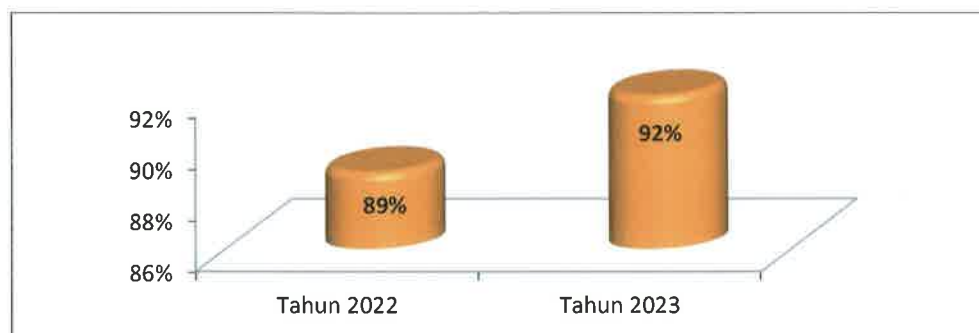
Berdasarkan tabulasi rata-rata indeks kepuasan di atas, untuk setiap aspek kepuasan layanan dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja layanan pembinaan JFP sudah sangat memuaskan karena 11 aspek layanan mendapatkan

rerata indeks dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan pembinaan JFP yang diberikan secara keseluruhan sudah sangat baik dan memenuhi ekspektasi penerima layanan. Namun demikian, untuk ke depannya Pusbinter berkomitmen untuk mempertahankan kualitas layanan bahkan akan lebih meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi.

Selaras, pengembangan sistem informasi JFP (web/aplikasi e-JFP) terus dilakukan dan salah satu fitur yang sedang dikembangkan adalah menu survei kepuasan layanan pembinaan JFP dan diharapkan mulai tahun depan survei kepuasan layanan pembinaan JFP dapat dilaksanakan melalui website/aplikasi e-JFP tersebut. Dengan demikian diharapkan juga semakin banyak responden yang memberikan saran dan masukan untuk perbaikan layanan pembinaan JFP ke depan.

Adapun perbandingan hasil survei kepuasan layanan pembinaan JFP tahun 2022 dan tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2022 dan Tahun 2023



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

1. Pengembangan Sistem Jurnal Penerjemahan *Online*.

Guna mewadahi penulisan karya tulis ilmiah bidang penerjemahan oleh para PFP, akademisi, dan penerjemah di luar lingkungan pemerintah Penerbitan, secara rutin 2 kali dalam satu tahun Pusbinter memfasilitasi penerbitan Jurnal Penerjemahan. Jurnal ini diterbitkan sebagai upaya turut serta mengembangkan profesi penerjemah dan bidang ilmu penerjemahan.

Pada tahun 2024, Pusbinter bermaksud memberikan perhatian khusus pada Penerjemahan Bahasa Daerah melalui penerbitan Jurnal Penerjemahan edisi Penerjemahan Bahasa Daerah. Pada jurnal edisi Penerjemahan Bahasa Daerah

tersebut, artikel yang akan diterbitkan sepenuhnya adalah mengenai Penerjemahan Bahasa Daerah dengan menggandeng keterlibatan PFP dan akademisi dari berbagai universitas yang memiliki program studi bahasa daerah. Berdasarkan hasil inventarisasi, saat ini terdapat 7 program studi bahasa daerah, yaitu bahasa dan sastra Bali, Batak, Bugis-Makassar, Jawa, Jawi Kuno, Melayu, dan Sunda.

Penerbitan Jurnal Penerjemahan edisi Penerjemahan Bahasa Daerah direncanakan untuk sekaligus menjadi momentum peluncuran Jurnal Penerjemahan online. Penerbitan jurnal secara online sudah menjadi keharusan pada masa sekarang ini dengan tujuan agar jurnal dapat diakses secara global. Jurnal online memungkinkan proses penyusunan, rewiu mitra bestari dan penyuntingan ahli dapat dilakukan dalam sistem. Guna mewujudkan hal tersebut, pada tahun 2024 akan dilaksanakan pengembangan sistem guna penerbitan Jurnal Penerjemahan secara online pada aplikasi e-JFP.

2. Melaksanakan Sosialisasi Peraturan Pembinaan JFP.

Pada tahun 2023, Pusat Pembinaan Penerjemah telah melakukan kegiatan:

- a. revisi Peraturan Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 49 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penerjemah untuk disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang jabatan fungsional, dan telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2023;
- b. penyusunan *Grand Design* Sertifikasi Kepakaran JFP. *Grand Design* tersebut akan menjadi pedoman program pembinaan JFP jangka panjang. Muara program pembinaan tersebut adalah sertifikasi kepakaran penerjemah untuk menjamin kualitas dan profesionalitas penerjemah di berbagai instansi pemerintah. Proses penyusunan *Grand Design* Sertifikasi Kepakaran JFP sudah melalui berbagai tahapan dan saat ini sudah sampai pada tahap pelaksanaan *Focus Group Discussion II: Diskusi Rancangan Awal Grand Design* Sertifikasi Kepakaran JFP dan dalam proses memasuki tahapan berikutnya. Namun demikian, berdasarkan hasil diskusi dengan berbagai pihak terkait, diperoleh masukan bahwa sertifikasi kepakaran penerjemah sebaiknya dilaksanakan oleh asosiasi profesi penerjemah. Sedangkan Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina JFP dapat melakukan pembinaan JFP berdasarkan peraturan

pembinaan JF secara umum yang ditetapkan oleh Kementerian PAN RB.

- c. penyusunan kamus kompetensi teknis dan standar kompetensi JFP sebagai dasar penyelenggaraan manajemen karier berbasis sistem merit, peningkatan profesionalitas, pengembangan kompetensi dan kinerja bagi penerjemah sebagaimana telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Kabinet Nomor 93 Tahun 2023.
- d. penyusunan petunjuk pelaksanaan teknis pembinaan JFP sebagai panduan dalam pelayanan pembinaan JFP yang saat ini masih dalam proses harmonisasi di Kementerian Hukum dan HAM.

Diharapkan pada awal tahun 2024, seluruh peraturan pembinaan JFP di atas sudah ditetapkan dan dapat disosialisasikan kepada para *stakeholders*.

3. Meningkatkan Kompetensi para Pejabat Fungsional Penerjemah melalui Praktik Kerja/Magang.

Pengembangan kompetensi dalam bentuk pelatihan dapat dilakukan melalui jalur pelatihan klasikal dan nonklasikal. Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil, salah satu bentuk pelatihan nonklasikal adalah magang/praktik kerja yaitu proses pembelajaran untuk memperoleh dan menguasai keterampilan dengan melibatkan diri dalam proses pekerjaan tanpa atau dengan petunjuk orang yang sudah terampil dalam pekerjaan itu (*learning by doing*). Pelatihan dalam bentuk magang/praktik kerja pada badan/lembaga internasional merupakan salah satu upaya untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dan berdaya saing.

Dalam rangka meningkatkan kompetensi dan rasa percaya diri yang tinggi bagi para PFP dalam forum-forum internasional melalui berbagai pelatihan yang dapat mendukung peningkatan kompetensi, Pusbinter akan menjalin kerja sama dengan badan/lembaga internasional dalam pengembangan kompetensi PFP melalui program magang pada lembaga internasional (United Nations, Sekretariat Jenderal ASEAN, dan badan-badan Internasional lainnya).

Tujuan kerja sama dengan badan/lembaga internasional melalui program magang ini adalah untuk:

1. Meningkatkan kompetensi dan rasa percaya diri PFP dalam pelaksanaan tugas yang berskala internasional;

2. Menjalin kerja sama dengan lembaga/badan internasional dalam rangka pengembangan kompetensi PFP;
3. Meningkatnya jumlah PFP yang berkualitas dan berdaya saing global yang siap mendukung pelaksanaan kegiatan pemerintah dalam kegiatan yang berskala internasional.

Dengan adanya kerja sama dalam bidang ini nantinya Pusat Pembinaan Penerjemah sebagai Instansi Pembina JFP telah memiliki basis data PFP yang memiliki kompetensi penerjemahan lisan.

4. Pelatihan Kemahiran Berbahasa Asing bekerja sama dengan Kedutaan Besar Negara Sahabat.

Dalam rangka upaya pengembangan karier dan meningkatkan kompetensi para PFP, Pusbinter akan bekerja sama dengan Kedutaan Besar Negara Sahabat untuk menyelenggarakan pelatihan kemahiran berbahasa asing yang akan diikuti oleh PFP. Melalui pelatihan ini diharapkan dapat mengasah pengetahuan berbahasa asing secara langsung dengan para penutur asli bahasa tersebut. Selain itu, penerjemah diharapkan dapat lebih memahami budaya negara tersebut melalui interaksi secara langsung dengan penutur asli yang secara tidak langsung akan meningkatkan kompetensi penerjemahan tulis dan lisan penerjemah. Pelaksanaan pelatihan ini juga sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan rasa percaya diri para penerjemah dalam melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan negara mitra pembangunan. Setelah mengikuti pelatihan ini diharapkan para PFP memiliki kompetensi yang andal guna mendukung kesuksesan pelaksanaan tugas-tugas penerjemahan utamanya penerjemahan lisan dalam kegiatan berskala internasional. Setelah mengikuti pelatihan ini, kedutaan besar negara tersebut akan memberikan apresiasi kepada penerjemah terbaik untuk mengikuti program budaya di negara dimaksud.

5. Melakukan penataan regulasi terkait pembinaan JFP, dengan menyesuaikan peraturan atau menyusun peraturan baru sehingga terwujud regulasi pembinaan JFP yang komprehensif.
6. Meningkatkan Kualitas SDM pada Pusat Pembinaan Penerjemah.
Upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pejabat/pegawai pada Pusbinter adalah dengan mengikutsertakan pejabat/pegawai dalam diklat, seminar,

lokakarya yang diselenggarakan oleh internal Setkab maupun pihak lain, baik di dalam maupun di luar negeri.

7. Mendorong Peningkatan Jumlah PFP.

Pusat Pembinaan Penerjemah secara berkala akan melaksanakan kegiatan sosialisasi pembinaan JFP yang bertujuan untuk mendorong instansi pemerintah pusat dan daerah melakukan pengangkatan PFP untuk memenuhi kebutuhan tenaga penerjemah pada instansi masing-masing baik melalui mekanisme pengangkatan CPNS dan PPPK penerjemah maupun pengangkatan melalui peralihan dari jabatan lain ke penerjemah sesuai dengan formasi jabatan yang tersedia.

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

SKM Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2023 diidentifikasi 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 <i>Online</i>

3.2. Pengaduan Tahun 2023 yang akan Ditindaklanjuti Tahun 2024

Pusat Pembinaan Penerjemah terus berupaya untuk meningkatkan layanan pembinaan JFP bagi PFP di seluruh instansi pemerintah. Guna 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.

Pada survei kepuasan layanan pembinaan JFP yang dilaksanakan Tahun 2023, terdapat beberapa masukan dan saran dari PFP yang akan ditindaklanjuti pada Tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2023	TINDAK LANJUT
1.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu menyelenggarakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah.	Tahun 2024, Pusat Pembinaan Penerjemah akan menyelenggarakan 5 jenis diklat, baik diklat fungsional maupun diklat teknis penerjemahan.
2.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu melakukan <i>updating</i> dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP untuk membantu tugas penerjemahan.	Pusat Pembinaan Penerjemah secara rutin setiap enam bulan sekali akan melakukan <i>updating</i> dan menambah glossarium penerjemahan.
3.	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 akan melakukan kerja sama dengan K/L untuk mengikutsertakan PFP pada kegiatan konferensi yang berskala nasional/ internasional yang diselenggarakan oleh K/L.
4.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu melakukan kegiatan sosialisasi jabatan fungsional penerjemah di lingkungan pemerintah daerah (kota/kabupaten).	Tahun 2024, Pusat Pembinaan Penerjemah mengagendakan untuk melakukan kegiatan monev dan sosialisasi JFP kepada PFP di daerah dan BKD untuk menyerap aspirasi dan mencari solusi atas permasalahan pembinaan JFP
5.	Pusat Pembinaan Penerjemah perlu melakukan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan perkembangan informasi dan teknologi	Pusat Pembinaan Penerjemah secara berkelanjutan akan 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 dibutuhkan 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 2023, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP Tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei(%)
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	92

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

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022, 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 2022 dan Tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2022	2023
1.	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional Penerjemah	89	92

4.2. Saran dan Rekomendasi

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

- a. Mengupayakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam untuk meningkatkan kompetensi Penerjemah disesuaikan dengan ketersediaan anggaran.
- b. Melakukan *updating* dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP.
- c. Meningkatkan kerja sama dengan K/L untuk memperbanyak jumlah PFP terlibat dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L berskala nasional dan/atau internasional.
- d. Melakukan kegiatan sosialisasi jabatan fungsional penerjemah di lingkungan pemerintah daerah (kota/kabupaten).
- e. Melakukan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan perkembangan informasi dan teknologi.

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 LAYANAN PEMBINAAN JABATAN FUNGSIONAL PENERJEMAH (*apabila ada*)

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