
Laporan Penilaian Layanan Publik Kementerian Sekretariat Negara (Kunjungan Delegasi Masyarakat)



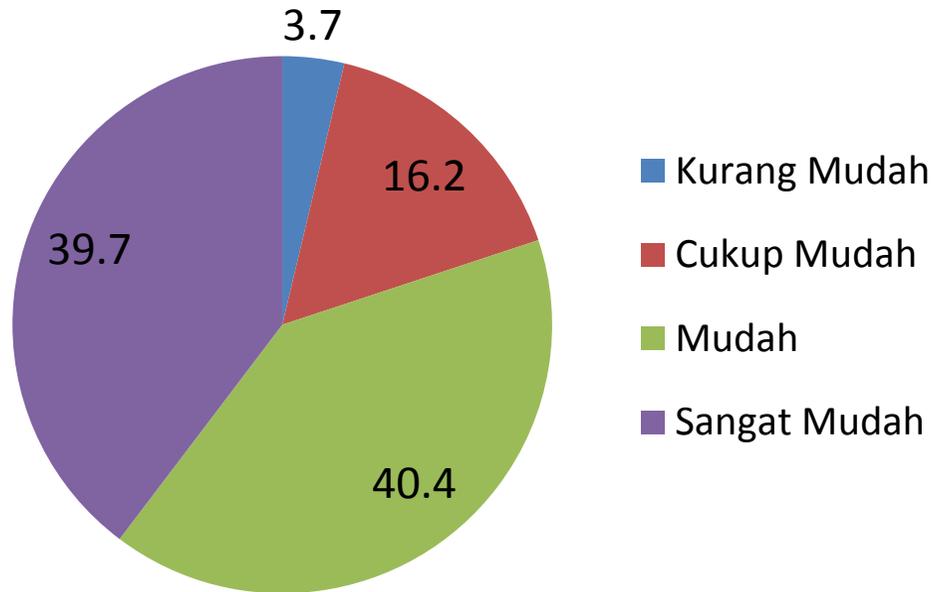
Kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat yang sebagian besar berasal dari unsur perguruan tinggi, ke Kementerian Sekretariat Negara merupakan salah satu upaya untuk menyebarkan segala informasi mengenai program-program kebijakan aktual pemerintah, memperkenalkan langsung kepada masyarakat terkait produk-produk layanan yang dihasilkan oleh Kementerian Sekretariat Negara dan juga kinerja yang dilakukan dan prestasi yang didapat oleh Kementerian Sekretariat Negara.

Kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dilakukan dengan tatap muka berupa diskusi dan berbagi informasi dengan narasumber dari jajaran pimpinan Kementerian Sekretariat Negara yang berkompeten dalam memberikan penjelasan berkaitan dengan topik tertentu. Kegiatan ini memberikan nilai tambah bukan hanya bagi masyarakat, khususnya dari perguruan tinggi yang berkunjung, namun juga dapat memberikan umpan balik dari masyarakat sebagai upaya meningkatkan kinerja Kementerian Sekretariat Negara. Dengan demikian, diharapkan masyarakat tidak melihat Kementerian Sekretariat Negara sebagai institusi yang eksklusif dan tertutup, namun merupakan salah satu lembaga pemerintah yang terbuka dan transparan kepada publik.

Selama tahun 2017, Kementerian Sekretariat Negara telah menerima kelompok masyarakat dan perguruan tinggi dengan jumlah sebanyak 826 orang, yang antara lain terdiri atas kunjungan delegasi dari PT Angkasa Pura II, Universitas Lampung, Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Diponegoro, Universitas Gadjah Mada, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Kidzania, Pemerintah Kabupaten Badung, Pemerintah Kabupaten Buleleng, Madrasah Futuhiyyah Demak, dan SMK Negeri 1 Bantul.

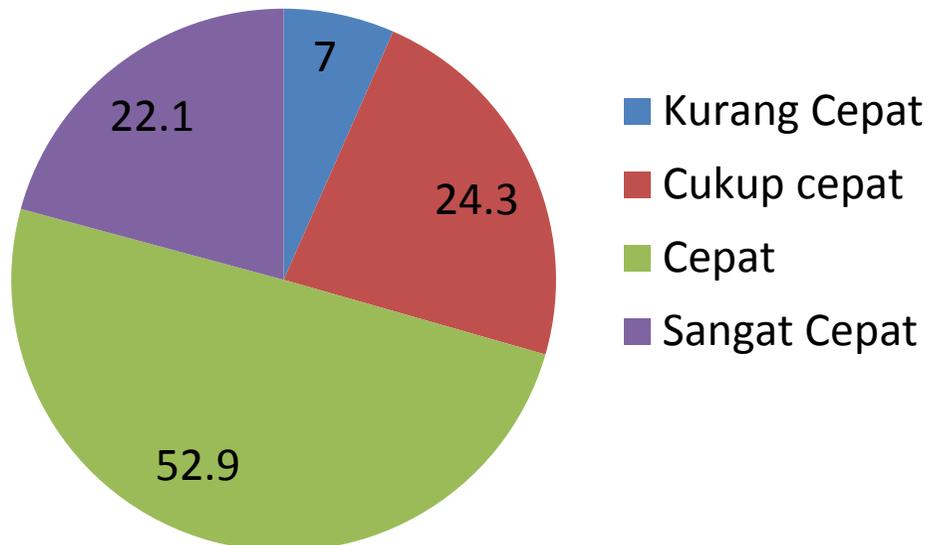
Terhadap kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat/perguruan tinggi tersebut, telah dilakukan survei pelayanan publik guna mendapatkan masukan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja maupun ketatalaksanaan di Kementerian Sekretariat Negara. Hasil survei tersebut sebagai berikut:

Kemudahan Prosedur



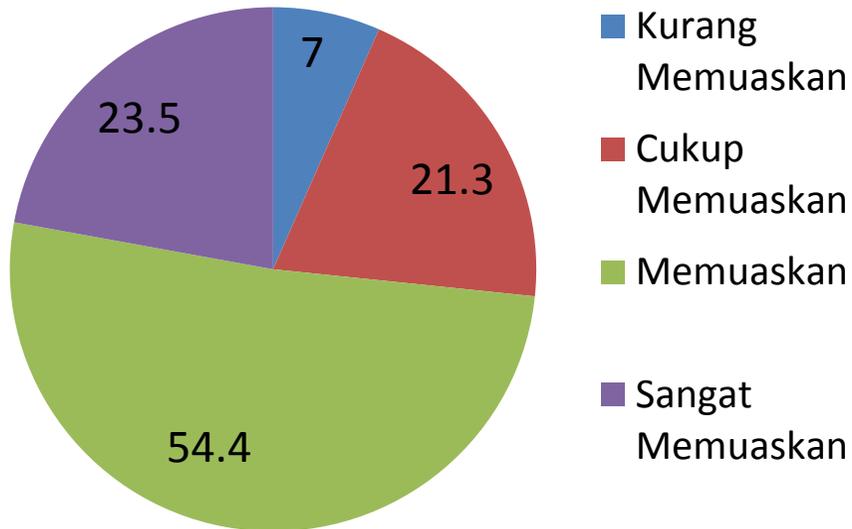
Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan kunjungan dinilai mudah oleh peserta delegasi masyarakat dengan nilai 40.4%.

Kecepatan Layanan



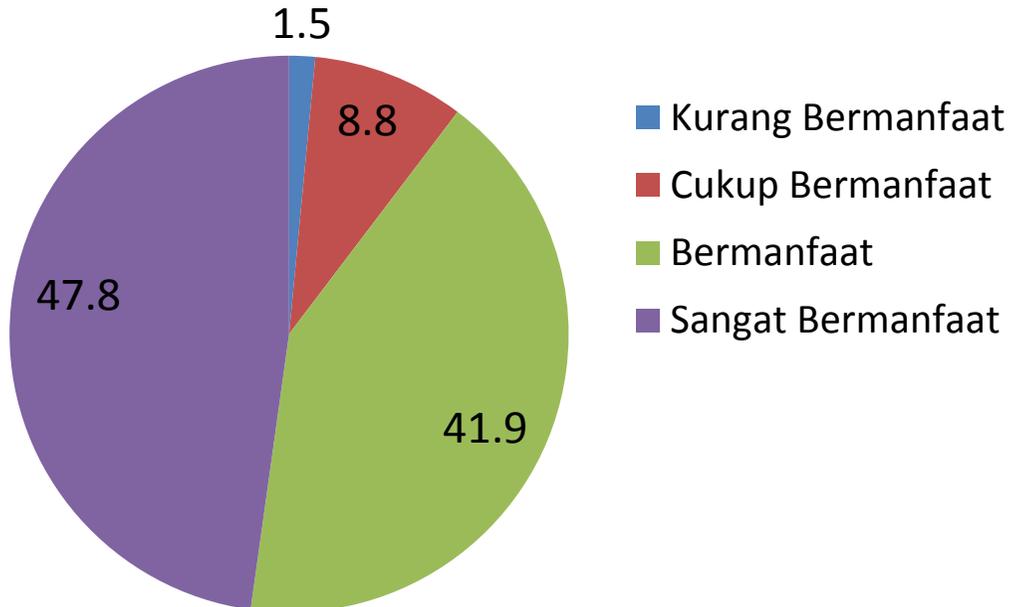
Kecepatan pelayanan kunjungan dinilai sudah cepat oleh delegasi masyarakat dengan nilai 52.9.

Ketepatan Penyelesaian



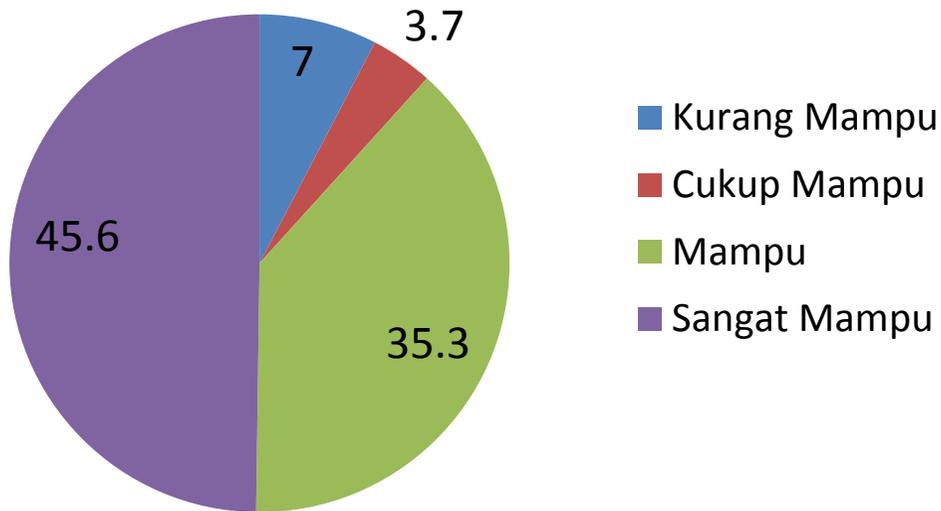
Ketepatan penyelesaian pelayanan dalam penerimaan kunjungan delegasi masyarakat memuaskan dengan nilai 54.4.

Manfaat Kegiatan



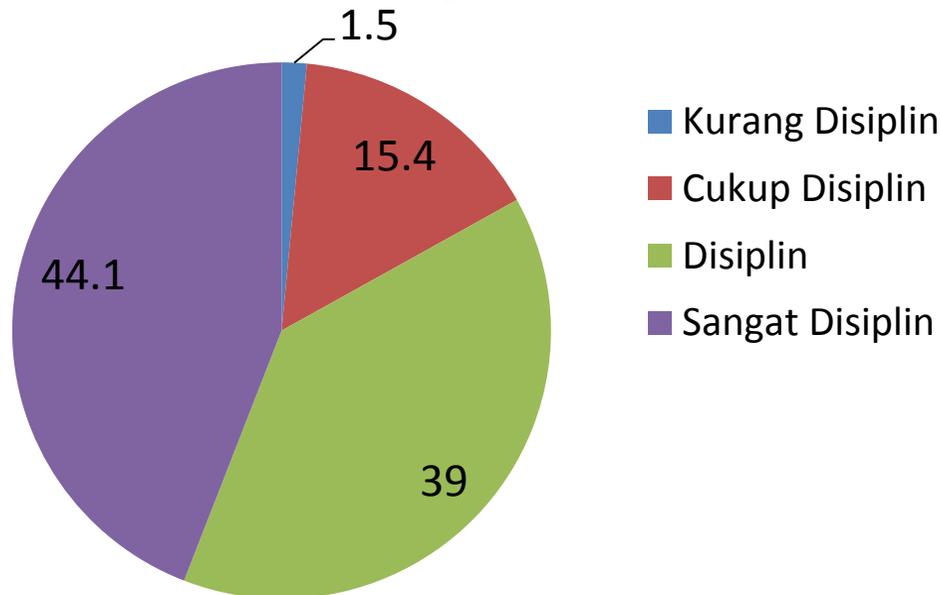
Kegiatan penerimaan delegasi masyarakat dirasakan sangat memberikan manfaat pelayanan dengan nilai 47.8.

Penguasaan dan Kemampuan



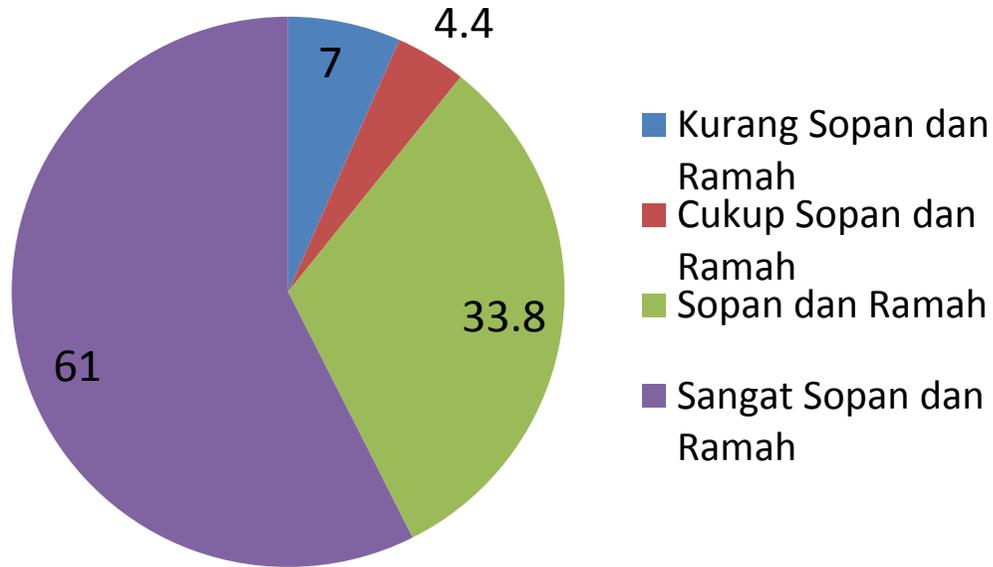
Petugas dinilai sangat mampu dan menguasai dalam memberikan pelayanan penerimaan delegasi masyarakat.

Kedisiplinan Petugas



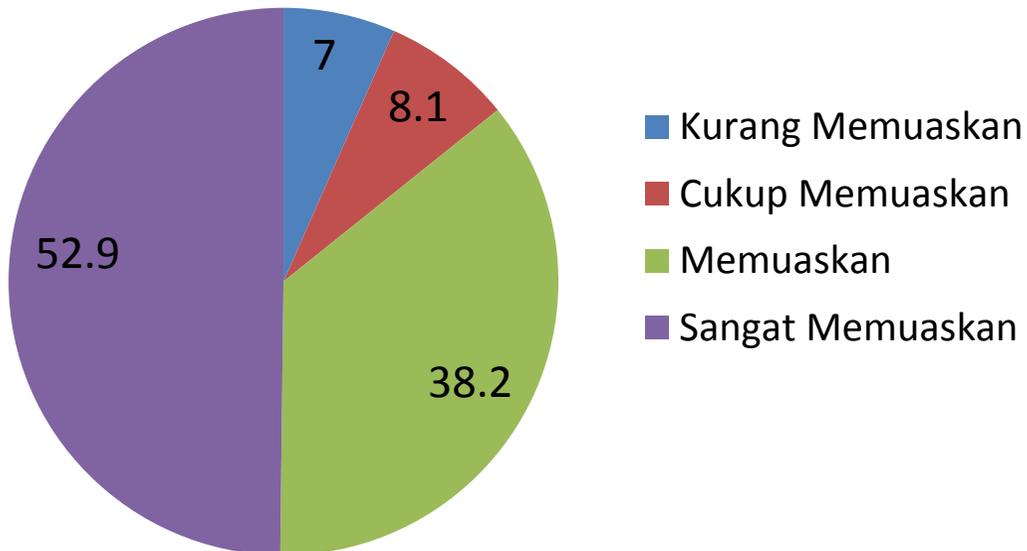
Petugas dinilai sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.

Kesopanan dan Keramahan



Petugas dinilai sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Kondisi Fasilitas



Peserta menilai bahwa fasilitas yang digunakan dalam pelayanan dirasakan sangat memuaskan.