



**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

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

Januari - Agustus 2018

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

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 dan capaian kinerja pemerintah, memperkenalkan langsung kepada masyarakat terkait inovasi layanan yang dihasilkan oleh Kementerian Sekretariat Negara dan juga kinerja yang dilakukan serta 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.



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

JANUARI - AGUSTUS 2018

Kunjungan ke Kementerian Sekretariat Negara berasal dari:



Madrasah Aliyah Futuhiyyah 1 Demak Jawa Tengah

• 23 Januari 2018



Sekolah Tinggi Multi Media MMTc Yogyakarta

• 20 Februari 2018



Universitas Muhammadiyah Malang

• 26 Maret 2018



Institut Pemerintahan Dalam Negeri

• 28 Maret 2018



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

JANUARI - AGUSTUS 2018



Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Indonesia

• 3 Mei 2018



Program Diploma Sekretari Universitas Negeri Yogyakarta

• 7 Mei 2018



Parampara Praja (Dewan Penasihat Gubernur) Yogyakarta

• 31 Juli 2018



Universitas Terbuka beserta Universitas Bung Karno

• 15 Agustus 2018

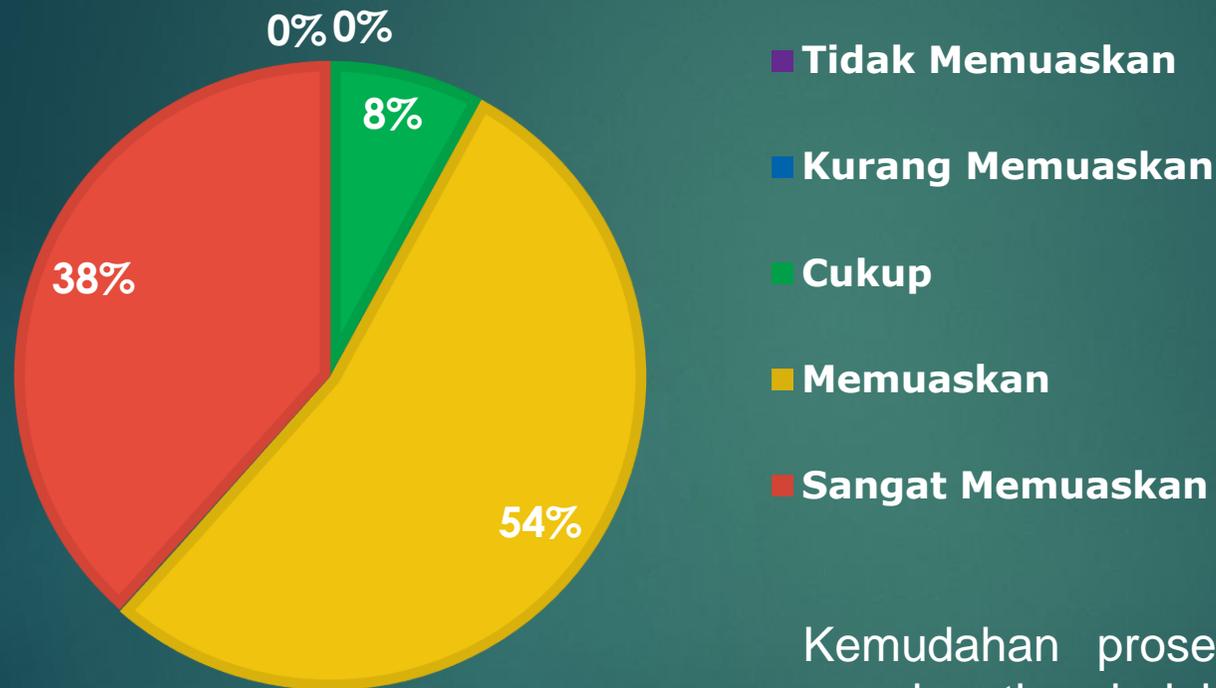


Terhadap kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat/ perguruan tinggi tersebut, telah dilakukan survei pelayanan publik guna mendapatkan masukan untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pengorganisasian, metode kerja maupun ketatalaksanaan di Kementerian Sekretariat Negara. Hasil survei tersebut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



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEMUDAHAN PROSEDUR LAYANAN

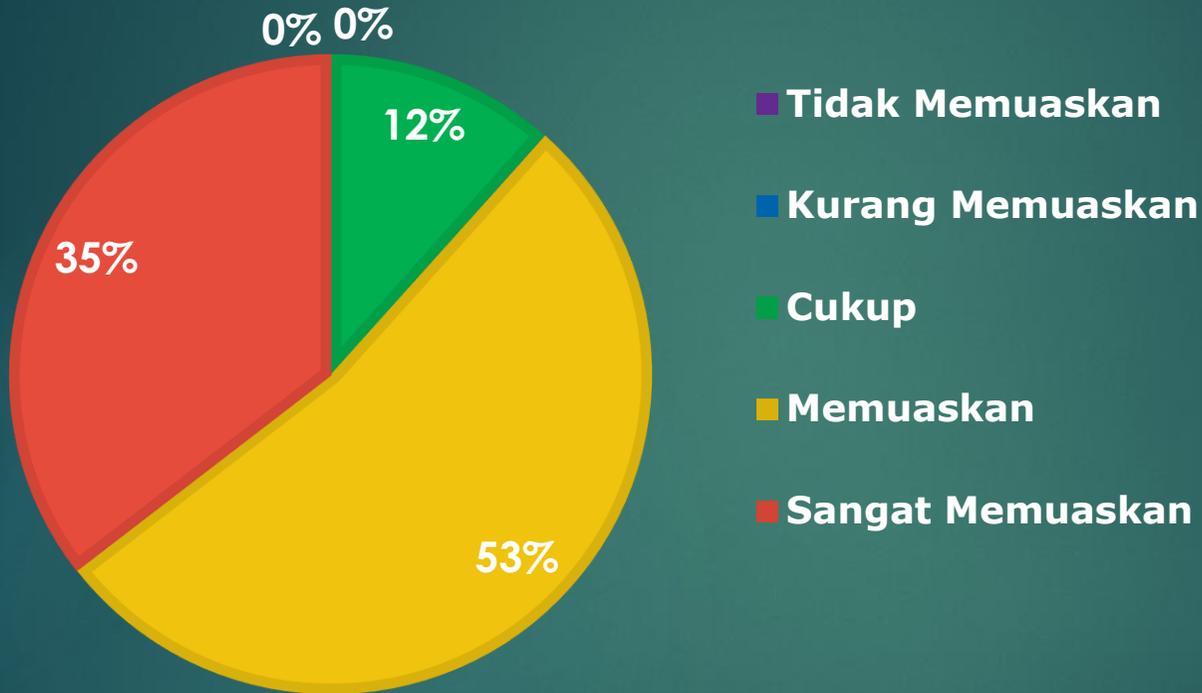


Kemudahan prosedur pelayanan kunjungan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,24 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KECEPATAN LAYANAN

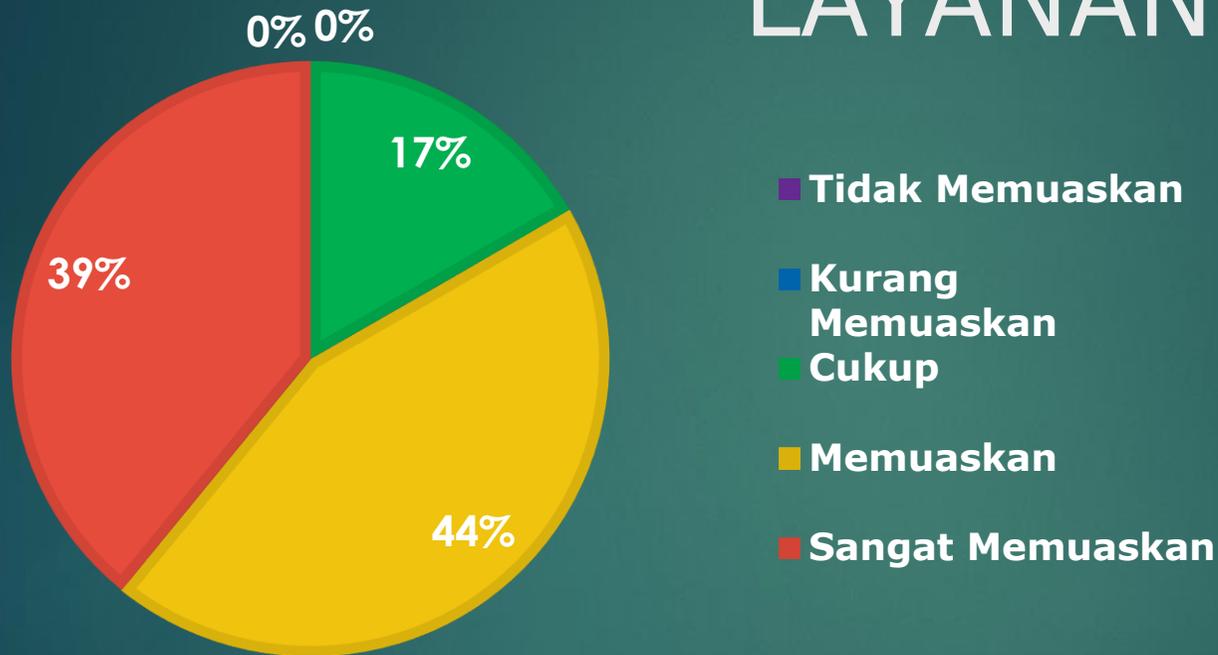


Kecepatan pelayanan kunjungan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,17 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KETEPATAN PENYELESAIAN LAYANAN

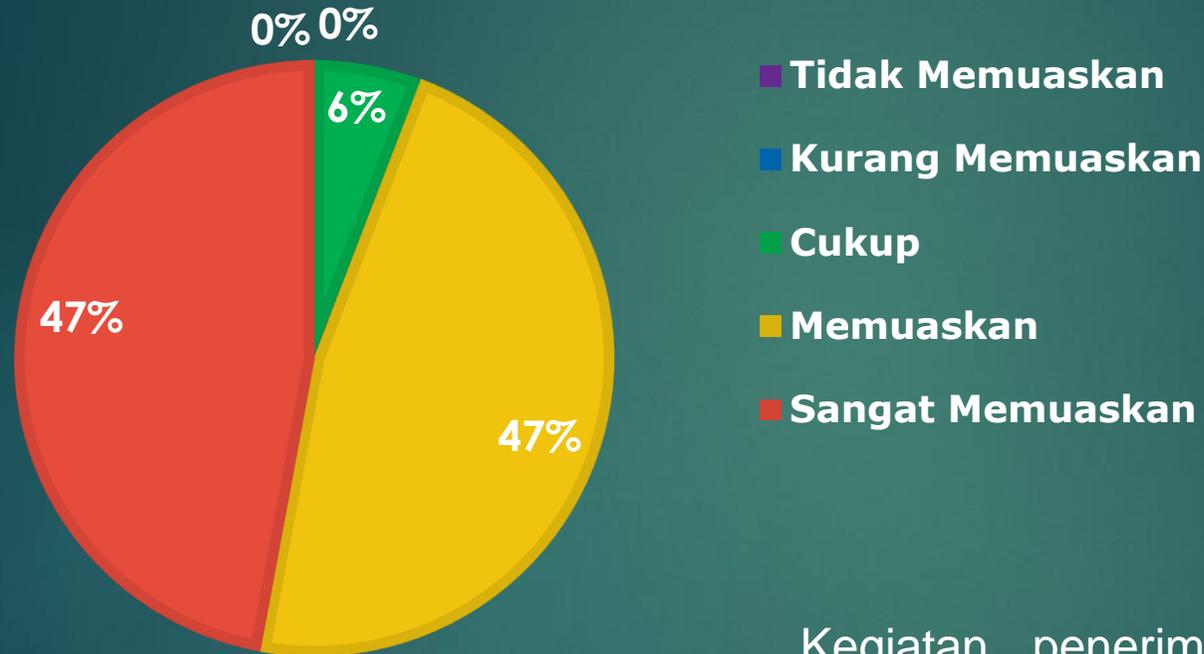


Ketepatan penyelesaian pelayanan dalam penerimaan kunjungan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,14 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

MANFAAT LAYANAN PUBLIK

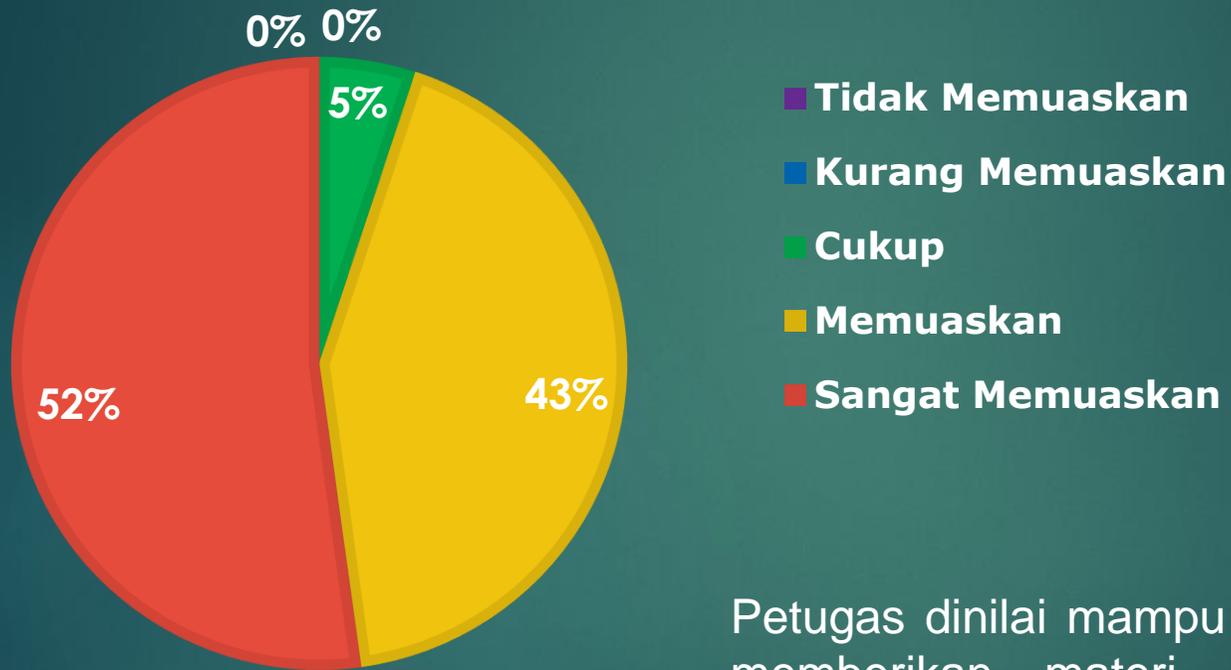


Kegiatan penerimaan delegasi masyarakat dirasakan memberikan manfaat dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,40 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

PENGUASAAN DAN KEMAMPUAN MATERI

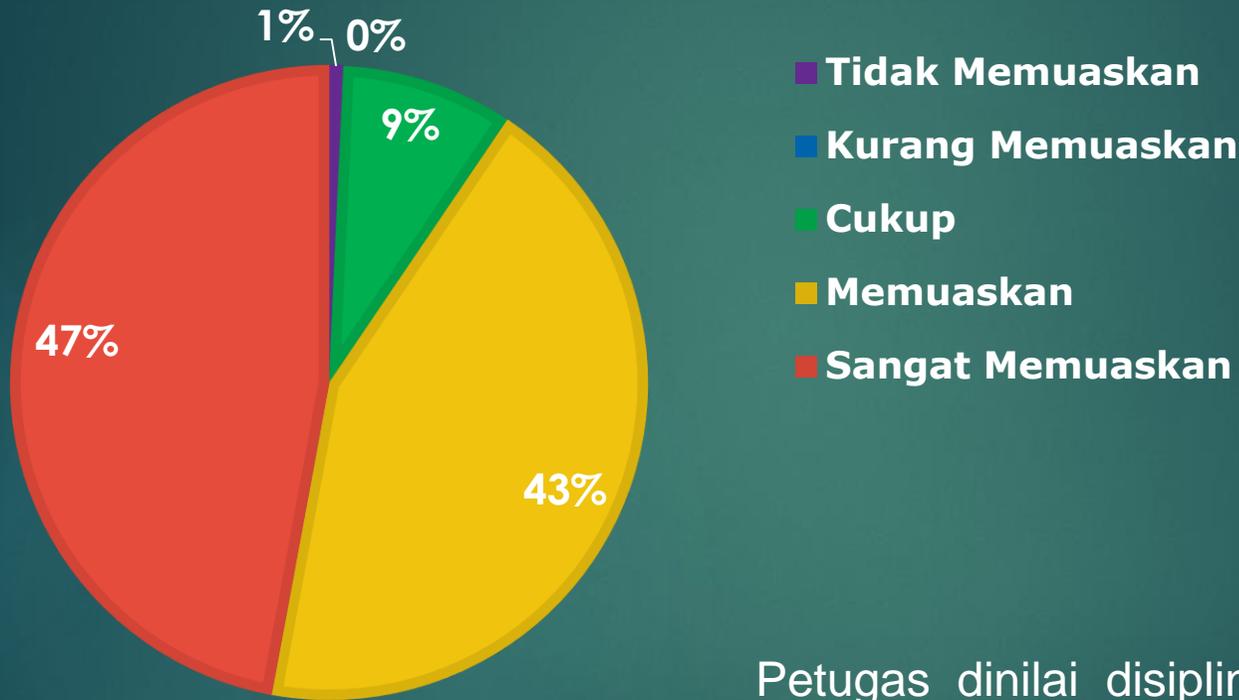


Petugas dinilai mampu dan menguasai dalam memberikan materi dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,40 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEDISIPLINAN PETUGAS

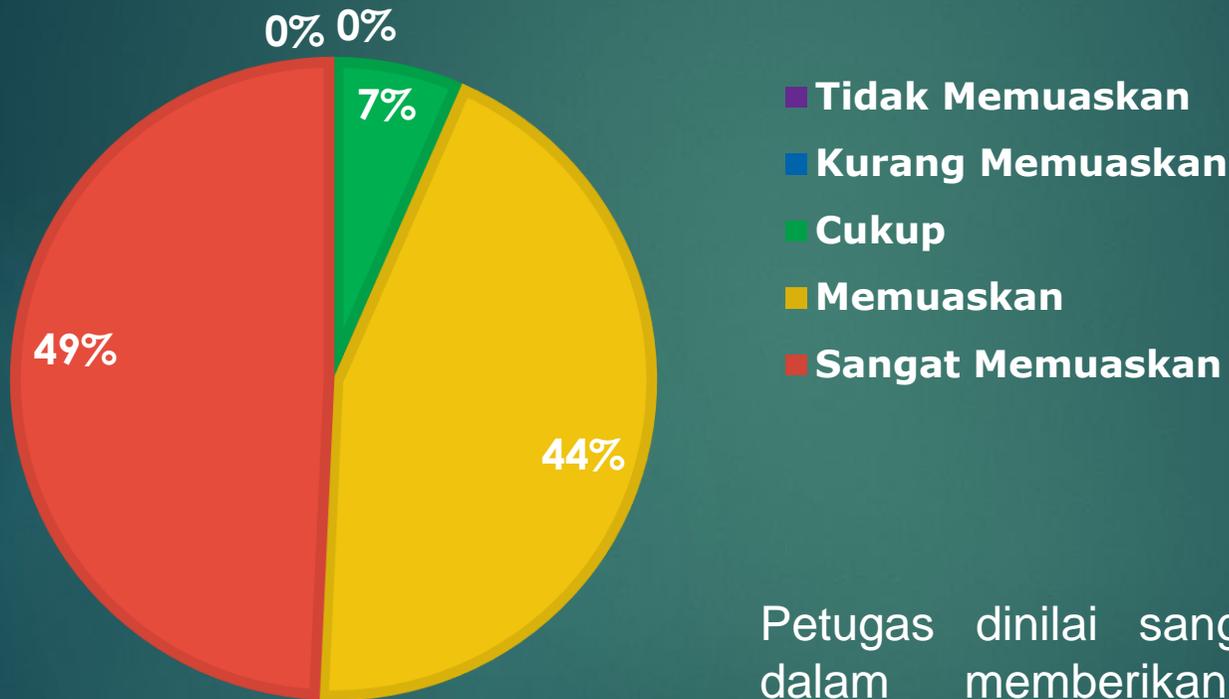


Petugas dinilai disiplin dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,29 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

TANGGUNG JAWAB PETUGAS

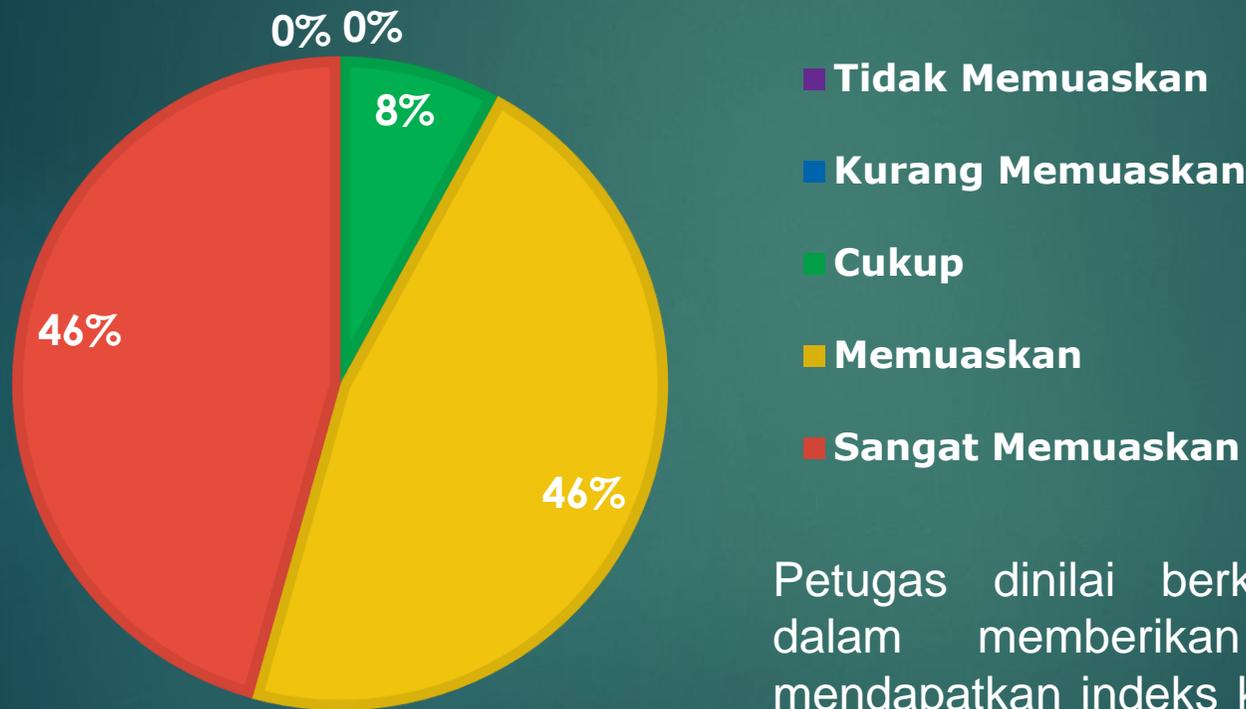


Petugas dinilai sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,34 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEMAMPUAN DAN KOMPETENSI PETUGAS MEMBERIKAN PELAYANAN

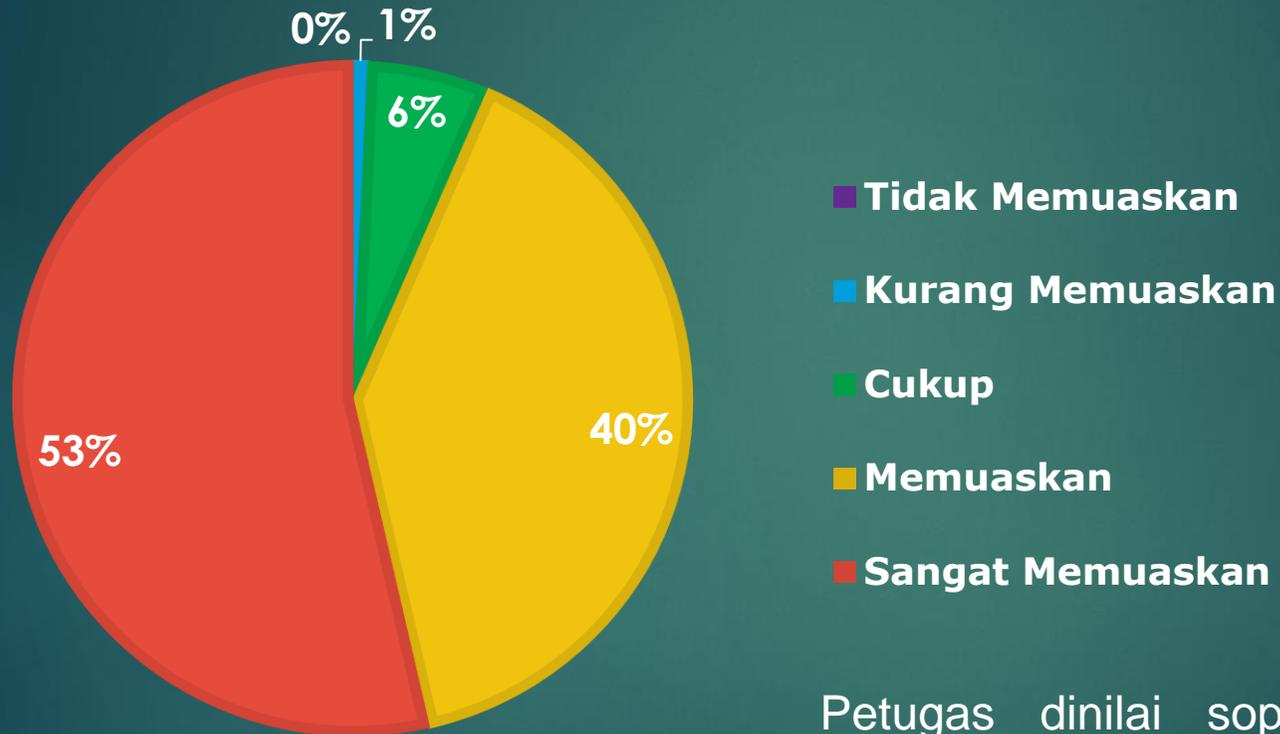


Petugas dinilai berkompeten dan mampu dalam memberikan pelayanan dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,35 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS

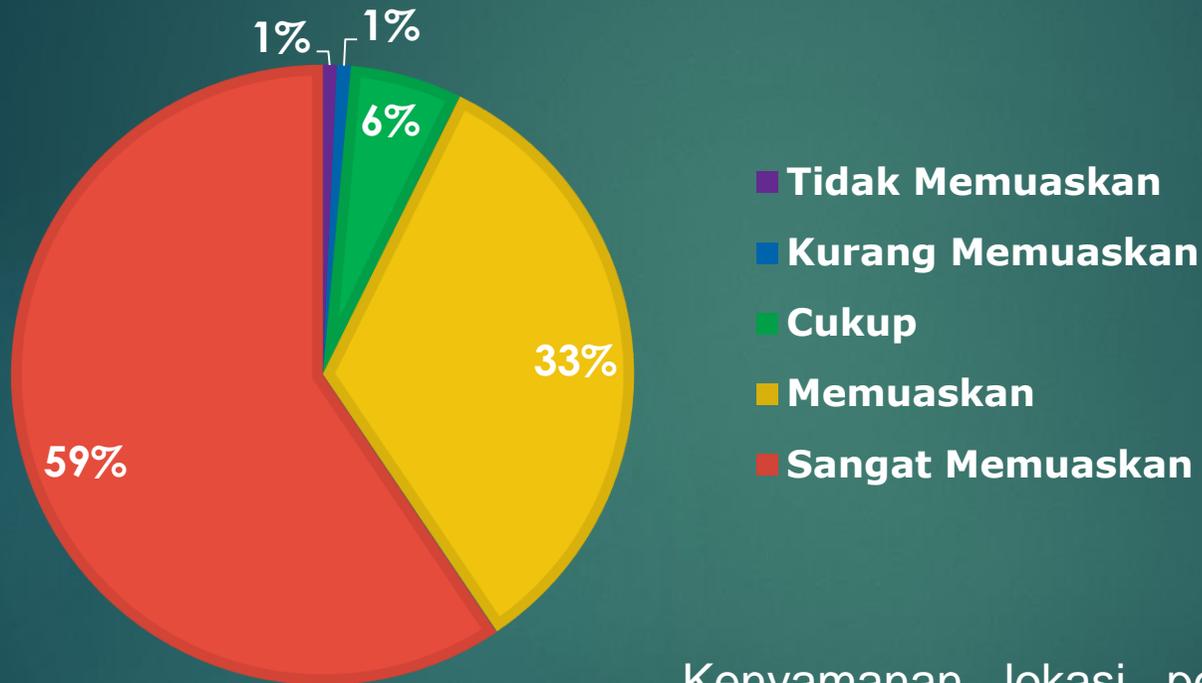


Petugas dinilai sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 4,41 (memuaskan).



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

TINGKAT KENYAMANAN LOKASI PELAYANAN PUBLIK

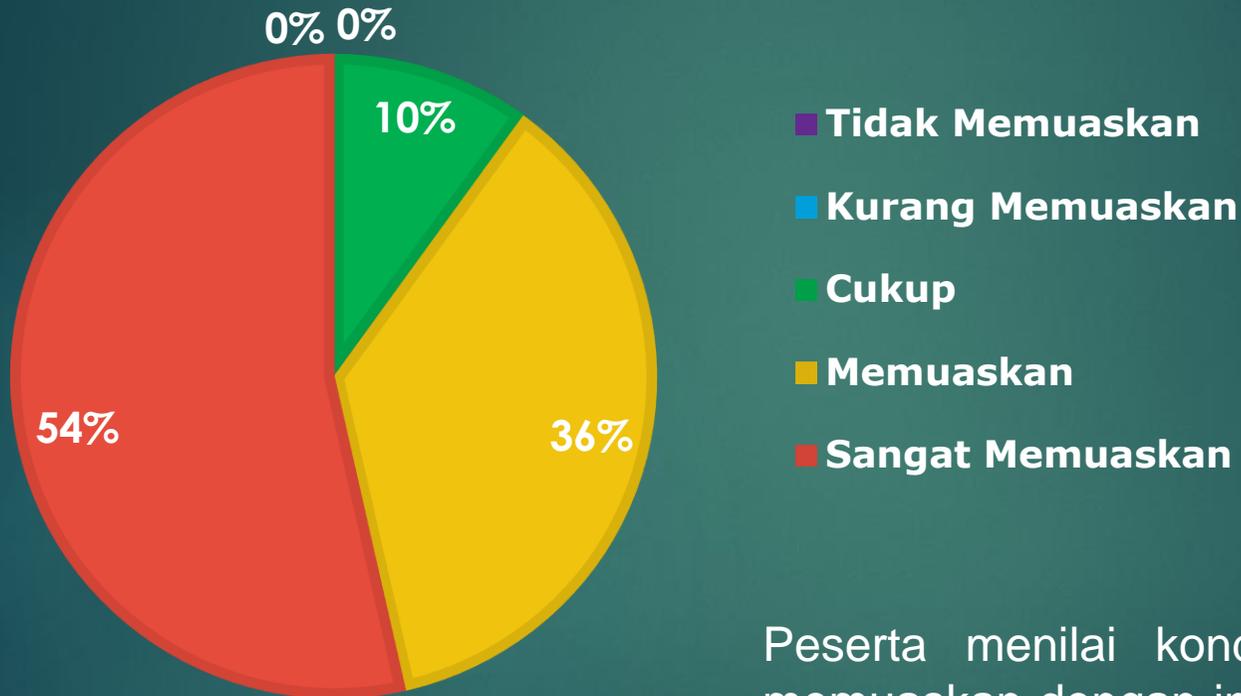


Kenyamanan lokasi penerimaan kunjungan dinilai memuaskan dengan indeks kepuasan sebesar 4,47.



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KONDISI FASILITAS DALAM PELAYANAN



Peserta menilai kondisi fasilitas pelayanan memuaskan dengan indeks kepuasan sebesar 4,37.



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KONDISI UTILITAS PADA LOKASI PELAYANAN



Peserta menilai bahwa kondisi utilitas pada lokasi pelayanan memuaskan dengan indeks kepuasan sebesar 4,33.



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN

Secara keseluruhan, indeks kepuasan layanan atas kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat ke Kementerian Sekretariat Negara sebesar 4,33 (memuaskan) dari skala 5.



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

Beberapa Masukan Dari Masyarakat Berkaitan Dengan Penerimaan Kunjungan Ke Kementerian Sekretariat Negara

- “Pada saat kunjungan sangat baik pelayanannya. Sangat informatif dalam memberikan materi dan kami sangat di sambut baik oleh petugas”
- “Pelayanan sudah sangat baik, semoga terus bisa ditingkatkan, sukses terus Kemensetneg”
- “Lebih banyak sosialisasi bekerja sama dengan *influencer*”
- “Gunakan lebih maksimal media sosial”



Mengacu pada penyelenggaraan penerimaan delegasi masyarakat pada tahun sebelumnya, telah dilakukan beberapa upaya perbaikan, antara lain:

- Mengunggah dokumentasi kegiatan penerimaan kunjungan ke media sosial Kementerian Sekretariat Negara agar masyarakat lebih mengetahui adanya kegiatan tersebut.
- Dalam hal penguasaan dan kemampuan menyampaikan materi telah dilakukan upaya perbaikan dari yang semula sederhana menjadi lebih variatif, salah satunya melalui bentuk *games* interaktif.
- Permohonan kunjungan ke Kementerian Sekretariat Negara tidak semata-mata melalui pengajuan surat tertulis dari delegasi masyarakat namun cukup melalui surat elektronik.