



KEMENTERIAN  
SEKRETARIAT NEGARA RI

*Asisten Deputi Hubungan Masyarakat*

# Laporan Penilaian Pelayanan Publik

## pada Kegiatan Penerimaan Kunjungan Delegasi Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Kementerian Sekretariat Negara memiliki berbagai macam upaya untuk memperkenalkan secara langsung kepada masyarakat mengenai produk-produk layanan yang dihasilkan, prestasi yang didapatkan, dan kinerja yang dilakukan salah satunya melalui penerimaan kunjungan delegasi masyarakat yang sebagian besar berasal dari unsur perguruan tinggi. Kegiatan ini juga bertujuan untuk menyebarkan segala informasi mengenai program-program kebijakan aktual pemerintah.

Kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat diselenggarakan dengan menghadirkan narasumber dari jajaran pimpinan Kementerian Sekretariat Negara yang berkompeten dalam menjelaskan topik tertentu. Manfaat kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, khususnya dari perguruan tinggi yang berkunjung, namun juga dirasakan Kementerian Sekretariat Negara yang mendapat umpan balik dari masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, diharapkan masyarakat memiliki pandangan positif kepada Kementerian Sekretariat Negara masyarakat sebagai salah satu lembaga pemerintah yang terbuka dan transparan kepada publik.

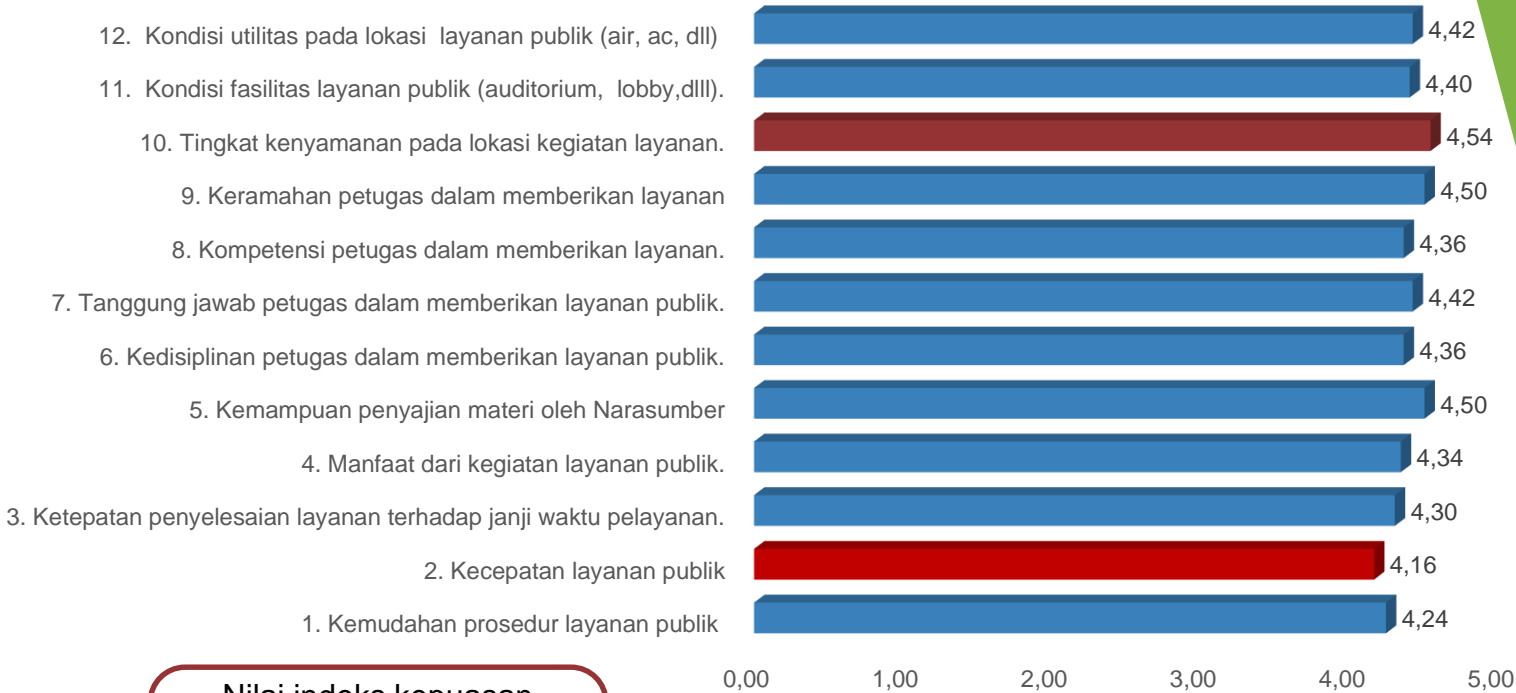


Selama tahun 2018, Kementerian Sekretariat Negara telah menerima kelompok masyarakat dan perguruan tinggi dengan jumlah sebanyak 658 orang, yang antara lain terdiri atas kunjungan delegasi dari Universitas Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Malang, Universitas Terbuka, Universitas Bung Karno, Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta, Madrasah Aliyah Futuhiyyah 1 Demak, SMA Tarakanita 1 Jakarta, Sekretariat Parampara Praja (Penasihat Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta), dan Komisi A DPRD DIY.

Penilaian terhadap kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dilakukan dengan survei pelayanan publik guna mendapatkan masukan untuk memperbaiki kekurangan dalam pengorganisasian metode kerja maupun ketatalaksanaan di Kementerian Sekretariat Negara.

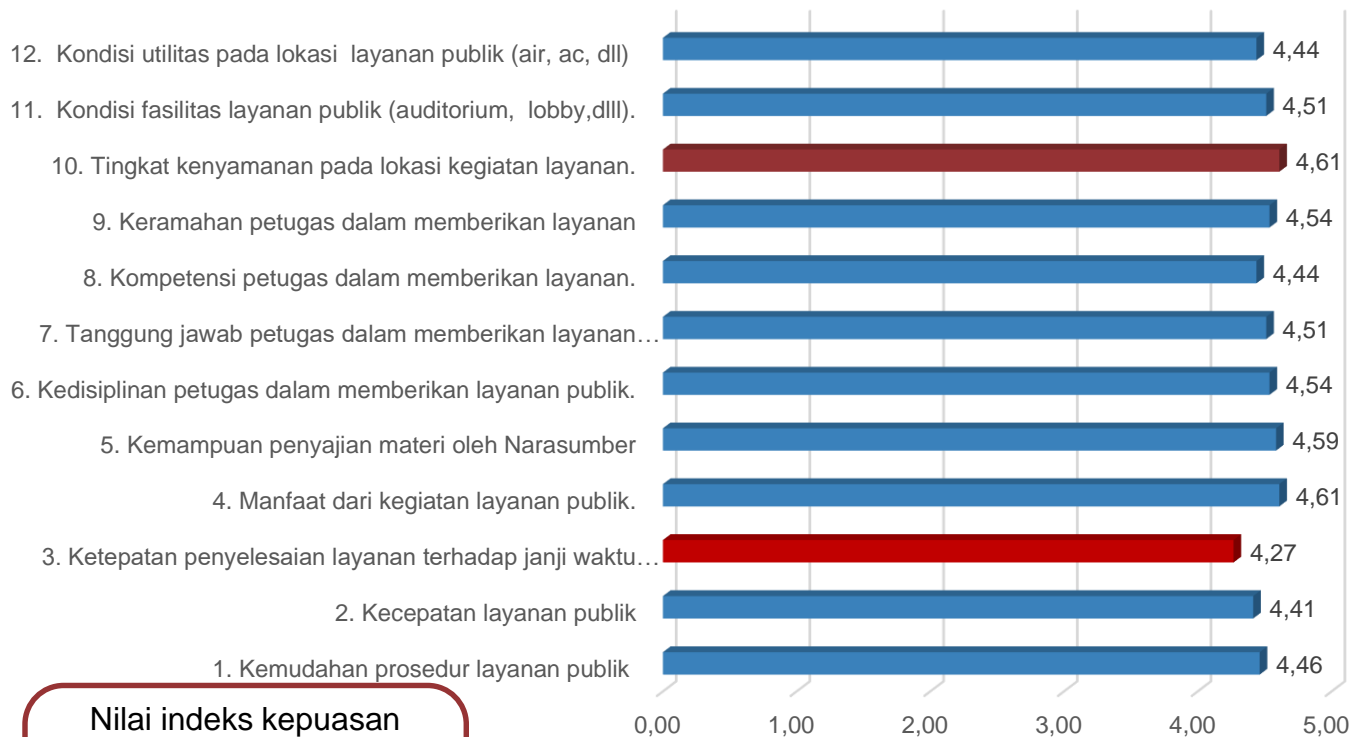
Hasil survei tersebut sebagai berikut:

# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN FEBRUARI 2018



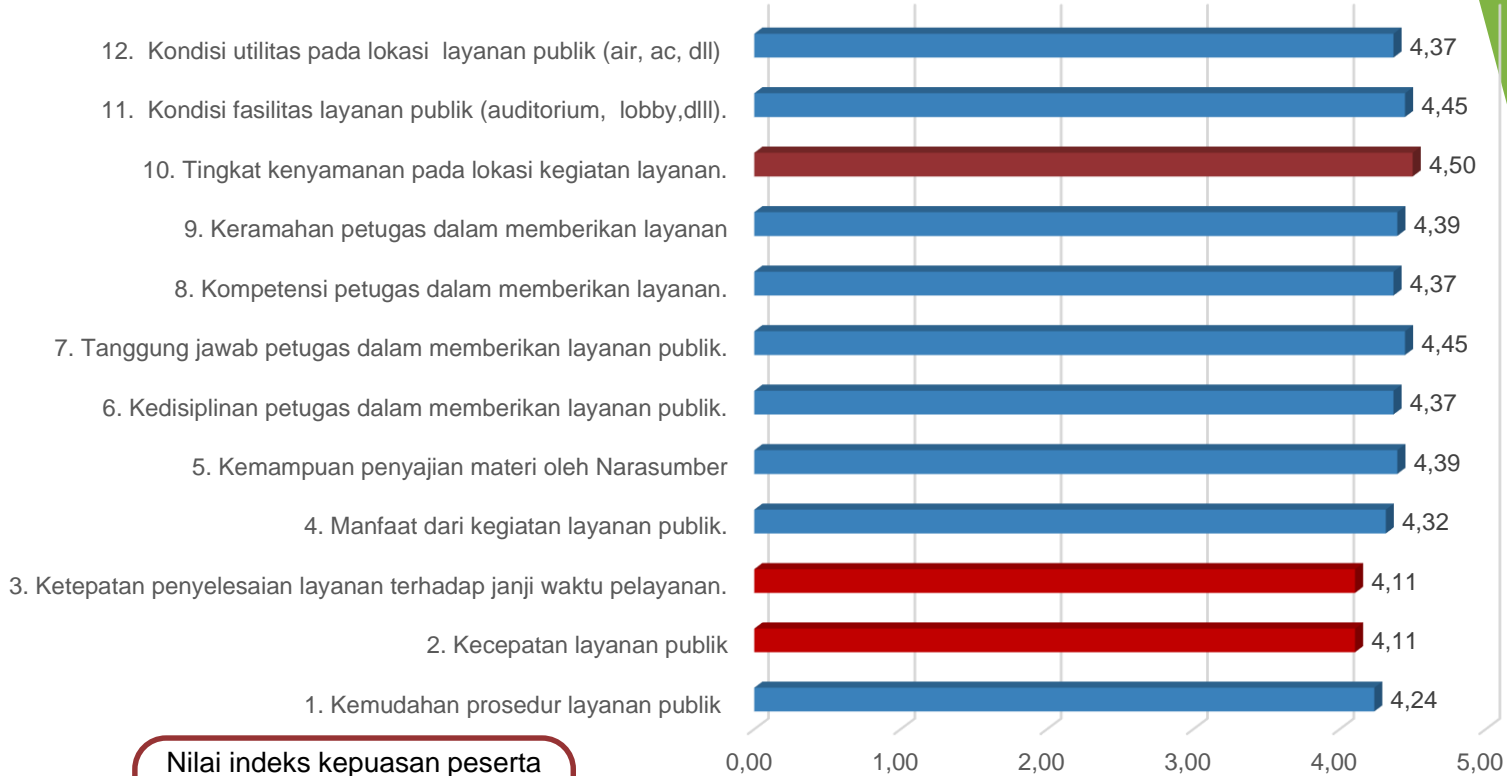
Nilai indeks kepuasan peserta delegasi bulan Februari 2018 sebesar **4,36** (dari skala 5)

# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN MARET 2018



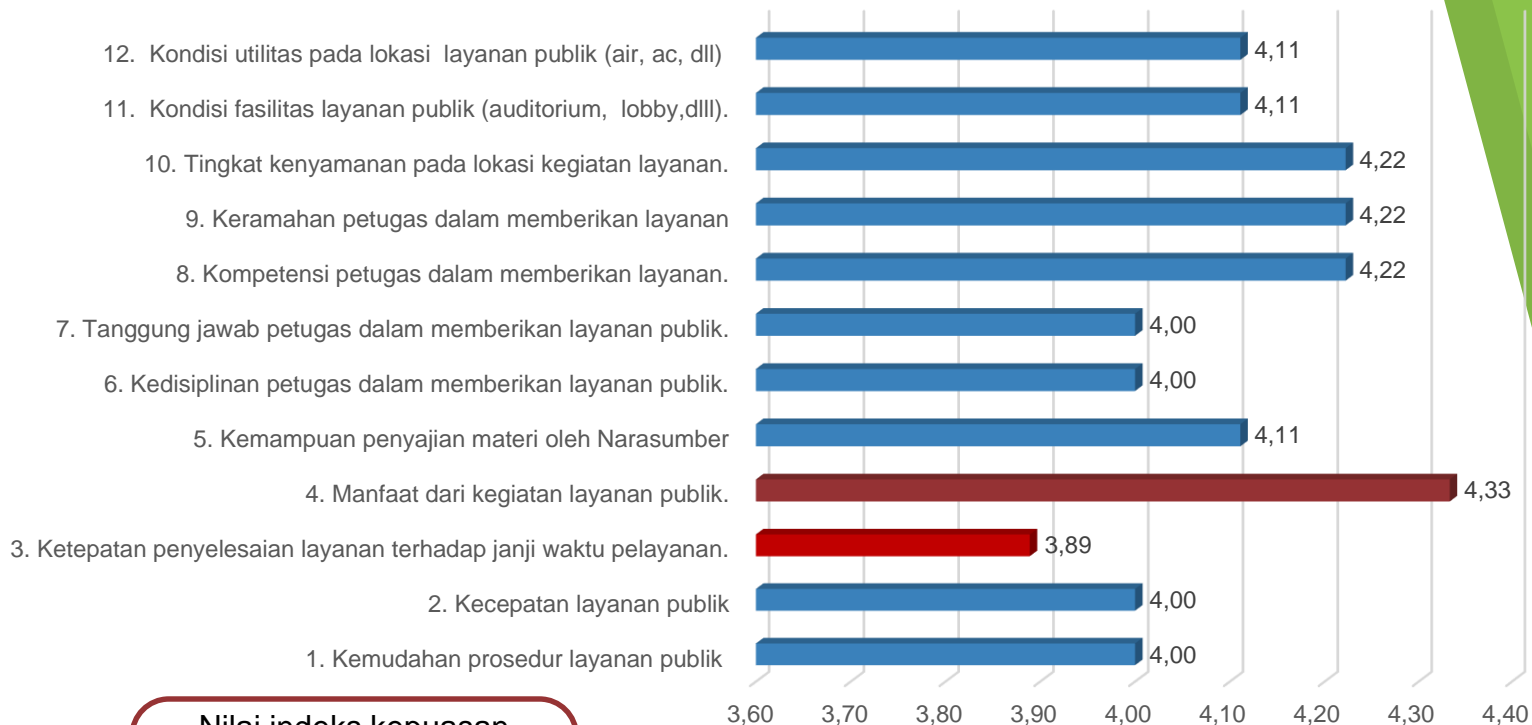
Nilai indeks kepuasan peserta delegasi bulan Maret 2018 sebesar **4,49** (dari skala 5)

# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN MEI 2018



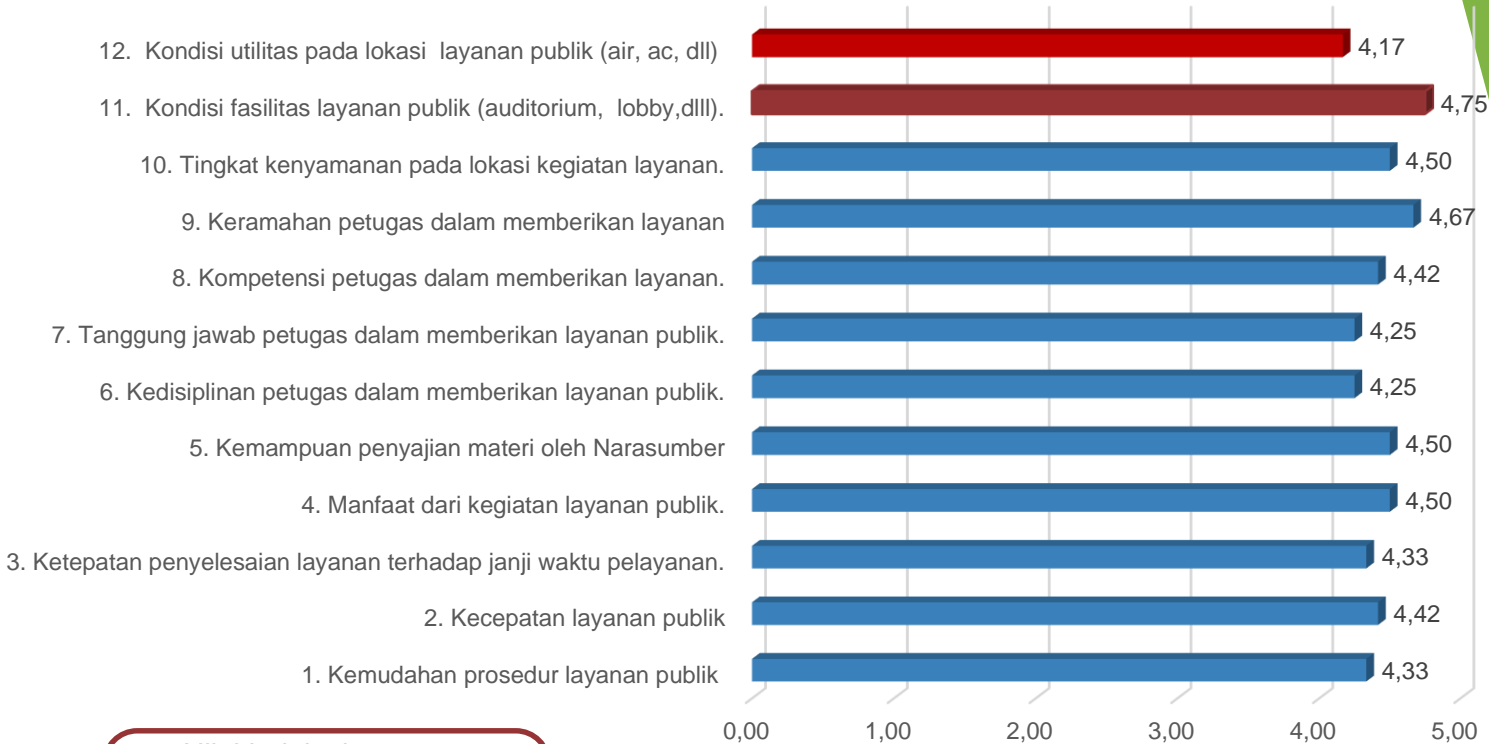
Nilai indeks kepuasan peserta delegasi bulan Mei 2018 sebesar **4,34** (dari skala 5)

# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN AGUSTUS 2018



Nilai indeks kepuasan peserta delegasi bulan Agustus 2018 sebesar **4,10** (dari skala 5)

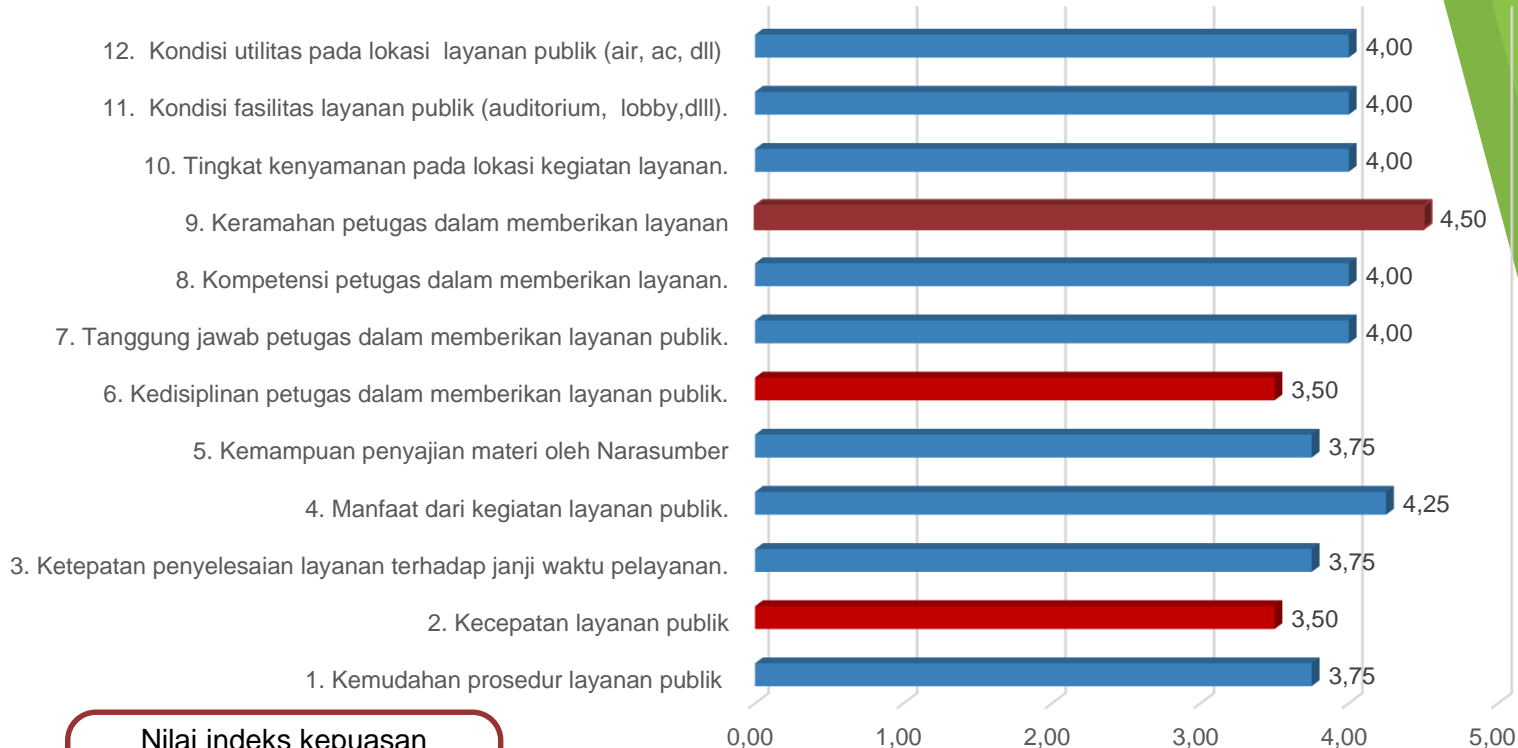
# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN OKTOBER 2018



Nilai indeks kepuasan peserta delegasi bulan Oktober 2018 sebesar **4,42** (dari skala 5)



# DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK BULAN DESEMBER 2018



Nilai indeks kepuasan  
peserta delegasi bulan  
Desember 2018 sebesar  
**3,92** (dari skala 5)

Target Indeks Kepuasan  
Layanan Publik 2018 : **3,8\***

Berdasarkan rekapitulasi  
hasil survei kepuasan  
penerimaan delegasi 2018  
didapatkan Indeks  
Kepuasan Layanan Publik  
tahun 2018 sebesar

: **4,28\***



*Dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan  
Layanan Publik tahun 2018 melebihi Target  
Indeks Kepuasan Layanan Publik 2018.*

*\*dari skala 5*