



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PUSAT PEMBINAAN PENERJEMAH SEMESTER I TAHUN 2024

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. Kuesioner | 14 |
| 2. Hasil Pengolahan Data | 16 |
| 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 18 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Pejabat Fungsional Penerjemah (PFP) pada instansi pemerintah pusat dan daerah. 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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Pusat Pembinaan Penerjemah Semester I Tahun 2024, 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.

Adapun sasaran pelaksanaan SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Sedangkan manfaat pelaksanaan SKM, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pusat Pembinaan Penerjemah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pusat Pembinaan Penerjemah oleh 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

2.2 Metode Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan secara periodik setiap semester berakhir dalam satu tahun. Penyampaian kuesioner dilakukan dengan bantuan *google form* untuk mempermudah pengambilan sampel dan sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Pelaksanaan survei dilakukan melalui *link* dan responden diundang untuk mengisi survei tersebut melalui WA Group Ikatan Penerjemah Pemerintah Indonesia (IPPI)/organisasi profesi yang mewadahi PFP.

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pusat Pembinaan Penerjemah, yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain 9 pertanyaan tersebut di atas, dalam kuesioner survei juga disediakan kolom isian terbuka bagi penerima layanan untuk dapat menyampaikan saran dan masukan terhadap pelayanan yang diterima.

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.

Rata-rata yang diperoleh dari pengukuran nilai persepsi tersebut dikonversikan dalam indeks kepuasan dengan interpretasi sebagai berikut:

Tabel Interpretasi Indeks Kepuasan Survei Kepuasan Layanan Pembinaan JFP

| Nilai Interval | Indeks % | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|----------------|-----------------|----------------|-------------------|
| 1,00 - 2,5966 | 25% - 64,99% | D | Tidak Baik |
| 2,60 – 3,064 | 65% - 76,60% | C | Kurang Baik |
| 3,065 – 3,532 | 76,61% - 88,30% | B | Baik |
| 3,5324 – 4,00 | 88,31% - 100% | A | Sangat Baik |

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik setiap semester berakhir dalam satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Maret-Juni 2024 | 45 |
| 2. | Pengumpulan Data | Juli 2024 | 10 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2024 | 7 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juli 2024 | 15 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pengumpulan data kualitatif atas persepsi atau preferensi responden dilakukan melalui pengisian kuesioner secara *online*. Berdasarkan survei *online* tersebut, responden diharapkan dapat memberikan data serta menyampaikan respon/jawaban atas pertanyaan sesuai variabel yang ditentukan. Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah kembali agar dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai persepsi dan preferensi responden terhadap layanan yang diberikan Pusbinter.

Teknik pengambilan sampel mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Malhotra (1993), yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu 5 (lima) kali jumlah pertanyaan yang diajukan, dan pemilihan sampel diutamakan adalah para penerjemah baik penerjemah ahli pertama, penerjemah ahli muda, penerjemah ahli madya dan penerjemah utama. Sebagai gambaran, apabila dalam survey ini digunakan 9 (sembilan) variabel, maka dengan mengacu pada teori Malhotra, sampel minimum adalah $9 \times 5 = 45$. Adapun dalam survei ini digunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Proportionate Stratified Random Sampling* biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Hal ini merujuk pada jenjang jabatan penerjemah dengan harapan akan terdapat 4 (empat) orang responden yang

mewakili setiap jenjang jabatan di lingkungan penerjemah yang akan mengikuti survei dimaksud, yaitu penerjemah ahli pertama, penerjemah ahli muda, penerjemah ahli madya, dan penerjemah utama.

Pengukuran hasil survei menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini dapat berjumlah ganjil (umumnya digunakan minimal 3 skala) untuk mengakomodir persepsi yang netral, ataupun berjumlah genap jika ingin menghilangkan aspek netralitas dari responden. Penentuan sampel dilakukan dengan memperhatikan keterwakilan setiap jenjang jabatan dari seluruh penerjemah.

Dalam survei kepuasan ini, skala likert yang digunakan berjumlah genap, agar data yang diperoleh tidak bersifat netral, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel Interpretasi Kepuasan Pelayanan Pembinaan JFP

| Skor | Interpretasi |
|--------|---------------------------|
| Skor 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| Skor 2 | Tidak Setuju (TS) |
| Skor 3 | Setuju (S) |
| Skor 4 | Sangat Setuju (SS) |

Rumus yang digunakan untuk menghitung data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner survei kepuasan pelayanan pembinaan JFP adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Tertinggi}} * 100\%$$

Berdasarkan persentase tersebut akan diperoleh tingkat kepuasan pelayanan pembinaan JFP sesuai dengan tabel berikut ini:

Tabel Kategori Tingkat Kepuasan Pelayanan Pembinaan JFP

| Skala Persentase (%) | Kategori Tingkat Kepuasan |
|----------------------|---------------------------|
| 0 - 25 % | Tidak Baik |
| 26 - 50% | Kurang Baik |
| 51 - 75% | Baik |
| 76 - 100% | Sangat Baik |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sebanyak 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|-------------------------|--------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-laki | 31 | 32,63% |
| | | Perempuan | 64 | 67,37% |
| 2. | Instansi | Pusat | 62 | 65,26% |
| | | Daerah | 33 | 34,74% |
| 3. | Jabatan | Penerjemah Ahli Pertama | 40 | 42,11% |
| | | Penerjemah Ahli Muda | 43 | 45,26% |
| | | Penerjemah Ahli Madya | 11 | 11,58% |
| | | Penerjemah Utama | 1 | 1,05% |

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,68 | 3,65 | 3,61 | 3,78 | 3,65 | 3,72 | 3,73 | 3,64 | 3,67 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 92,05 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan tabulasi rata-rata indeks kepuasan, dapat diketahui bahwa secara umum kinerja layanan pembinaan JFP sudah sangat memuaskan karena 9 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, Pusbinter berkomitmen untuk mempertahankan kualitas layanan bahkan akan meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi ke depannya.

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. Diharapkan mulai tahun depan survei kepuasan layanan pembinaan JFP dapat dilaksanakan melalui website/aplikasi e-JFP tersebut, sehingga akan semakin banyak responden yang memberikan saran dan masukan untuk perbaikan layanan pembinaan JFP ke depan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan yang diterima melalui survei, diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

1. "Mohon Pusbinter dapat menyelenggarakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam (pelatihan bahasa asing lain selain Inggris)".
2. "Daftar glossarium agar selalu ditambah dan *diupdate*".
3. "Pusbinter dapat memfasilitasi PFP magang pada lembaga internasional dan tingkatkan kerja sama dengan K/L untuk memberikan kesempatan kepada PFP untuk ikut serta dalam kegiatan berskala nasional/internasional".
4. "Agar dilaksanakan bimbingan teknis pengembangan karier penerjemah di daerah".
5. "Pusbinter perlu tetap terus melakukan pengembangan sistem informasi dan aplikasi e-JFP sesuai dengan kebutuhan pembinaan JFP".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan sejauh ini hanya terkait dengan terjadi kurang lancarnya prasarana penunjang kegiatan (e-JFP) yang kadang kala

mengalami crash, clash atau pun crack. Setiap tahun, upaya pengembangan aplikasi e-JFP terus dilakukan untuk meningkatkan performa layanan pembinaan melalui aplikasi e-JFP.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut di atas selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk perbaikan/peningkatan kualitas pelayan publik maupun sebagai bahan penyempurnaan kebijakan pembinaan JFP. Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisa tersebut disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat/koordinasi dengan unit kerja terkait baik secara internal di lingkungan Sekretariat Kabinet maupun dengan pihak eksternal terkait. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------------------|---|-------|-------|--------|-------|---------------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | Mengupayakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam (pelatihan bahasa asing lain selain Inggris) | | | √ | √ | Bidang Program dan Pengembangan |
| | | <i>Updating</i> dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP | | | √ | | Bagian Tata Usaha |
| | | Kegiatan magang PFP pada lembaga internasional dan kerja sama dengan K/L untuk memperbanyak jumlah PFP terlibat dalam kegiatan berskala nasional dan/atau internasional | | | √ | √ | Bidang Program dan Pengembangan |
| | | Mengadakan kegiatan bimbingan teknis pengembangan karir penerjemah di daerah | | | √ | | Bidang Program dan Pengembangan |
| 2. | Sarana dan prasarana | Pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan kebutuhan pembinaan JFP | | | √ | | Bagian Tata Usaha |

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pusat Pembinaan Penerjemah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I 2024 pada Pusat Pembinaan Penerjemah.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Pusat Pembinaan Penerjemah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,05. Nilai SKM pada Pusat Pembinaan Penerjemah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I 2024.
- Permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan sejauh ini hanya terkait dengan terjadi kurang lancarnya prasarana penunjang kegiatan (e-JFP) yang memang saat ini masih dalam proses pengembangan oleh pihak ketiga (vendor). Namun demikian, Pusat Pembinaan Penerjemah berkomitmen setiap tahun mengupayakan pengembangan aplikasi e-JFP guna meningkatkan performa layanan pembinaan JFP.

Jakarta, 23 Juli 2024

Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah


Sri Wahyu Utami

6. Kemampuan/kompetensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik

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

7. 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 |

8. 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 |

9. 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 |

III. MASUKAN DAN SARAN TERHADAP LAYANAN PEMBINAAN JABATAN FUNGSIONAL PENERJEMAH (*apabila ada*)

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

**HASIL SURVEI
KEPUASAN LAYANAN PEMBINAAN JABATAN FUNGSIONAL PENERJEMAH
SEMESTER I TAHUN 2024**

| No | Indikator | Sangat Setuju | Setuju | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|--------------------------------|---|---------------|------------|--------------|---------------------|
| Total Responden: 95 PFP | | | | | |
| 1 | Persyaratan teknis dan administratif terkait permintaan layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar | 68% | 32% | 0% | 0% |
| 2 | Mekanisme dan prosedur layanan pembinaan JFP mudah dipahami dan sudah sesuai standar | 65% | 35% | 0% | 0% |
| 3 | Kecepatan petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup baik | 61% | 39% | 0% | 0% |
| 4 | Pemberian layanan pembinaan JFP tidak dipungut biaya | 78% | 22% | 0% | 0% |
| 5 | Layanan pembinaan JFP yang diberikan sudah sesuai kebutuhan | 65% | 35% | 0% | 0% |
| 6 | Kemampuan/competensi petugas layanan/staf Pusbinter dalam memberikan layanan sudah cukup baik | 72% | 28% | 0% | 0% |
| 7 | Petugas layanan/staf Pusbinter bersikap sopan, ramah dan simpatik (empathy) dalam memberikan pelayanan | 73% | 27% | 0% | 0% |
| 8 | Telah tersedia sarana pengaduan dan pemberian saran dan masukan terhadap pelayanan pembinaan JFP | 64% | 36% | 0% | 0% |
| 9 | Kualitas sarana dan prasarana untuk menunjang dalam memberikan layanan pembinaan JFP sudah cukup memadai (misalnya fasilitas web/aplikasi E-JFP, fasilitas zoom meeting, dll) | 67% | 33% | 0% | 0% |
| Total rata-rata | | 68% | 32% | 0% | 0% |

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023

0000000000

000000

00000

000

0

000

00000

000000

0000000000

Pusat Pembinaan Penerjemah

Sekretariat Kabinet

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada tahun 2023, Sekretariat Kabinet telah melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Instansi Pembina Jabatan Fungsional Penerjemah (JFP). Kegiatan pembinaan yang telah dilakukan meliputi pengembangan karier dan peningkatan kompetensi para Pejabat Fungsional Penerjemah. Di samping itu, Sekretariat Kabinet juga memberikan penugasan kepada para penerjemah pada berbagai konferensi internasional untuk mengembangkan pengalaman penerjemahan.

Indikator kinerja ke-2 pada sasaran strategis 5 Sekretariat Kabinet Tahun 2023 yaitu “Persentase tingkat kepuasan pada layanan pembinaan jabatan fungsional penerjemah”, menunjukkan pencapaian Sekretariat Kabinet yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan selaku Instansi Pembina JFP. Hal tersebut dapat dilihat baik dari sisi transparansi, akuntabilitas, maupun efisiensi dan efektivitas layanan dengan mengacu kepada kaidah-kaidah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui evaluasi secara obyektif, dapat diperoleh masukan (*input*) dan *feedback* untuk menilai kinerja pelayanan Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina kepada para Pejabat Fungsional Penerjemah (PFP).

Mekanisme yang digunakan adalah dengan pelaksanaan survei kepuasan layanan pembinaan JFP kepada PFP di seluruh Indonesia, yang dilaksanakan secara periodik setiap semester berakhir dalam satu tahun. Dalam kuesioner survei juga disediakan kolom isian terbuka bagi PFP untuk dapat menyampaikan saran dan masukan terhadap pelayanan Sekretariat Kabinet selaku Instansi Pembina beserta Pusbinter sebagai unit pelaksana teknisnya.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut

diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan saran dan masukan responden yang diterima melalui survei, Pusat Pembinaan Penerjemah perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pusat Pembinaan Penerjemah Tahun 2023 menunjukkan angka yang cukup signifikan pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|----|--|------|--------------|
| 1 | Persyaratan | 3,68 | A |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,65 | A |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,61 | A |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,75 | A |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,65 | A |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,72 | A |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,69 | A |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,64 | A |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,67 | A |

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat bahwa semua unsur pelayanan sudah menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik dan memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Namun, demikian terdapat saran dan masukan dari pengguna layanan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut guna peningkatan kualitas pelayanan pembinaan JFP. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan/peningkatan sesuai dengan saran dan masukan dari pengguna layanan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat

diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan/peningkatan kualitas layanan sesuai saran dan masukan pengguna layanan. Kerangka rencana tindak lanjut atas saran dan masukan tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|------------------------------------|---|-------|------|------|------|---------------------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 1.1 Mengupayakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam disesuaikan dengan ketersediaan anggaran | √ | √ | √ | √ | Bidang Program dan Pengembangan |
| | | 1.2 Pembaruan dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP | √ | | √ | | Bagian Tata Usaha |
| | | 1.3 Mengupayakan peningkatan kerja sama dengan K/L untuk memperbanyak jumlah PFP terlibat dalam kegiatan internal maupun eksternal K/L berskala nasional dan/atau internasional | | √ | √ | √ | Bidang Program dan Pengembangan |
| | | 1.4 Mengupayakan penambahan kegiatan sosialisasi jabatan fungsional penerjemah di lingkungan pemerintah daerah (kota/ kabupaten) | √ | | √ | | Bidang Program dan Pengembangan |
| 2 | Sarana dan prasarana | 2.1 Pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan kebutuhan pembinaan JFP | | √ | √ | | Bagian Tata Usaha |

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|---|---|--------------------|
| 1 | 1.1 Mengupayakan pelatihan penerjemahan yang lebih banyak dan beragam | Sudah | - Pada tanggal 26 Februari s.d. 1 Maret 2024 diselenggarakan pelatihan penerjemahan lisan tingkat lanjutan angkatan II |  | |
| | | | - Pada 29 April s.d. 15 Mei 2024 diselenggarakan Pelatihan Fungsional JFP Angkatan III Tahun 2024 |  | |
| | | | - Pada tanggal 13 Mei s.d. 15 Oktober 2024 diselenggarakan Pelatihan Kemahiran Berbahasa Perancis Tingkat A2 |  | |
| | 1.2 Pembaruan dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP | Sudah | Sesuai dengan memorandum Asdep Naster Nomor: M.0155/DKK-4/02/2024, tanggal 29 Februari 2024 telah dilakukan update dan penambahan glossarium penerjemahan pada aplikasi e-JFP |  | |

| | | | | | |
|---|---|-------|---|---|--|
| | 1.3 Mengupayakan peningkatan kerja sama dengan K/L untuk memperbanyak jumlah PFP terlibat dalam kegiatan berskala nasional dan/atau internasional | Sudah | <ul style="list-style-type: none"> - Pada tanggal 19 s.d. 25 Mei 2024 Pusbinter telah mengirimkan penerjemah pada KTT World Water Forum di Bali - Pada tanggal 15-16 Agustus 2024, Pusbinter akan menyertakan PFP pada kegiatan penerjemahan Pidato Kenegaraan Presiden tanggal 17 Agustus 2024 |  | |
| | 1.4 Mengupayakan penambahan kegiatan sosialisasi jabatan fungsional penerjemah di lingkungan pemerintah daerah (kota/kabupaten) | Sudah | Pada tanggal 29 Februari 2004 Pusbinter telah melaksanakan kegiatan sosialisasi JFP di kota Medan |  | |
| 2 | 2.1 Pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP sesuai dengan kebutuhan pembinaan JFP | Sudah | Mulai bulan Juni 2024 sampai sekarang Pusbinter bekerja sama dengan Pusdatin sedang melakukan pengembangan sistem web dan aplikasi e-JFP |  | |

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pusat Pembinaan Penerjemah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat sebagian rencana tindak lanjut untuk kegiatan yang sama yang belum sepenuhnya terlaksana karena beberapa alasan, yaitu:
 - Menyelenggarakan pelatihan teknis jurnalistik, pelatihan teknis kemahiran bahasa jepang dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum, karena pelatihan tersebut baru akan dilaksanakan pada semester II (Agustus, Oktober, dan November 2024);
 - Mengirimkan PFP pada kegiatan penerjemahan pidato kenegaraan Presiden tanggal 17 Agustus 2024, karena kegiatan ini baru akan dilaksanakan pada tanggal 15-16 Agustus 2024;
 - Melakukan pembaharuan dan penambahan glossarium penerjemahan sesi kedua pada aplikasi e-JFP karena pembaharuan glossarium sesi kedua baru akan dilakukan pada semester II (Oktober 2024);
 - Melakukan kegiatan sosialisasi JFP, karena kegiatan sosialisasi JFP kedua baru akan dilaksanakan pada semester II (Oktober 2024).
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|--------------------------------------|---|---------------------------|------------------|--|
| 1 | Mengagendakan pelatihan penerjemahan | Koordinasi dan rapat pelaksanaan pelatihan dengan pihak terkait | Juli-Desember | Kepala Bidang PP | Lembaga pendidikan, Instansi Pengguna PFP, Biro Umum, Pusdatin |

| | | | | | |
|---|--|---|-----------|------------------|--|
| 2 | Pengiriman PFP pada kegiatan penerjemahan pidato kenegaraan Presiden tanggal 17 Agustus 2024 | Koordinasi dengan pihak terkait kegiatan pidato kenegaraan Presiden tanggal 17 Agustus 2024 | Agustus | Kepala Bidang PP | Asdep Naster, Instansi Pengguna PFP |
| 3 | Mengagendakan kegiatan Sosialisasi JFP | Koordinasi dan rapat pelaksanaan kegiatan sosialisasi | Oktober | Bidang PP | BKN, Kemen PANRB, Instansi Pengguna PFP, Biro Umum, Pusdatin |
| 4 | Updating glossarium penerjemahan | Koordinasi dan rapat updating glossarium penerjemahan | September | Bagian TU | Asdep Naster, Instansi Pengguna PFP |

Jakarta, 23 Juli 2024

Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah


Sri Wahyu Utami