



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN KINERJA TAHUN 2019

ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN  
KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	6
BAB I PENDAHULUAN .....	10
A. Latar belakang .....	10
B. Gambaran Organisasi .....	11
C. Gambaran Permasalahan Strategis.....	12
D. Pemantauan Capaian Kinerja .....	14
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	16
A. Gambaran Umum Perencanaan Kinerja.....	16
B. Ringkasan/Ikhtisar Penetapan Kinerja .....	17
C. Ikhtisar IKU Tahun 2019 .....	18
BAB III CAPAIAN KINERJA.....	21
A. Capaian Kinerja Tahun 2019.....	22
B. Perbandingan Pengukuran dan Capaian Kinerja Periode 2015-2019 .....	32
C. Realisasi anggaran .....	38
D. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya .....	41
BAB IV PENUTUP.....	42
A. Simpulan umum atas capaian kinerja .....	42
B. Langkah-langkah/rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kinerja .....	42

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>44</b>
<b>A. PERJANJIAN KINERJA 2019 .....</b>	<b>44</b>
<b>B. MATRIKS CAPAIAN KINERJA .....</b>	<b>46</b>
<b>C. MATRIKS PENYERAPAN ANGGARAN .....</b>	<b>47</b>
<b>D. CHECKLIST OLEH BIDANG FASILITASI OPERASIONAL .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Capaian Indikator Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019 .....	7
Tabel 2: Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019 .....	17
Tabel 3: Indikator Kinerja Utama (IKU) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019.....	18
Tabel 4: Kategori Pencapaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019.....	22
Tabel 5: Indikator Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2018 dan 2019 .....	23
Tabel 6: Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019.....	24
Tabel 7: Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	27
Tabel 8: Rekapitulasi Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	28
Tabel 9: Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Layanan Keprotokolan Tahun 2018.....	30
Tabel 10: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019 .....	33
Tabel 11: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019 .....	36
Tabel 12: Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019 .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol .....	12
Gambar 2: Analisis SWOT Asdep Humas dan Protokol .....	14
Gambar 3: <i>Dashboard</i> Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol .....	15
Gambar 4: Laman Resmi dan Akun Media Sosial Sekretariat Kabinet .....	26
Gambar 5: Form Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	26
Gambar 6: Suasana Rapat/Pertemuan yang Dihadiri/Dipimpin oleh Sekretaris Kabinet .....	30
Gambar 7: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019 .....	37
Gambar 8: Perbandingan Pagu dan Serapan Anggaran Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019 .....	40

## KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LKj) Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol Tahun 2019 disusun sebagai bentuk komitmen untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tujuan dan sasaran strategis unit kerja secara transparan dan akuntabel kepada *stakeholders* dan masyarakat.

Dalam laporan kinerja ini disajikan informasi yang akurat tentang keberhasilan dan/atau kegagalan pencapaian Indikator Kinerja Tahun 2019 sebagai ukuran kinerja yang telah diperjanjikan dalam dokumen Penetapan Kinerja yang ditunjang dengan pencapaian sasaran strategis, program, dan kegiatan. Laporan ini juga dilengkapi dengan analisis atas capaian kinerja serta akuntabilitas keuangan menyangkut keekonomisan, efisiensi, dan efektivitas penggunaan anggaran yang dikaitkan dengan pencapaian sasaran strategis Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Kami mengharapkan informasi yang disajikan dalam laporan ini dapat dijadikan masukan bagi perbaikan secara berkelanjutan untuk penguatan dan peningkatan akuntabilitas kinerja di lingkungan Sekretariat Kabinet, guna mewujudkan organisasi yang berorientasi pada hasil, sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi.

Akhir kata, semoga laporan kinerja ini dapat memenuhi harapan sebagai pertanggungjawaban kami kepada *stakeholders* dan masyarakat serta sebagai pendorong peningkatan kinerja Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Jakarta, Januari 2020



Said Muhidin

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Komitmen untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan kinerja yang telah diperjanjikan kepada *stakeholders* dan masyarakat digambarkan dalam Laporan Kinerja (LKj) Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol (Asdep Humas dan Protokol) Tahun 2019. Laporan ini disusun berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2015-2019 yang dijabarkan dalam dokumen Penetapan Kinerja (PK) dan Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahun 2019.

Secara keseluruhan Asdep Humas dan Protokol telah berhasil memenuhi kinerja yang telah diperjanjikan pada tahun 2019. Dari 2 (dua) indikator yang digunakan untuk mengukur capaian kinerja pada tahun 2019, semuanya memiliki tingkat capaian sangat baik (85%-100%). Keberhasilan tersebut merupakan wujud komitmen Asdep Humas dan Protokol untuk melakukan penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden, yang berkualitas yang merupakan sasaran strategis unit kerja pada periode 2015-2019. Di tahun 2019, yang merupakan tahapan akhir pelaksanaan rencana jangka menengah 2015-2019, Asdep Humas dan Protokol telah berhasil memperkokoh fondasi penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden yang berkualitas yang ditunjukkan oleh aspek kecepatan, keakuratan, keutuhan, dan kepuasan *stakeholders* dalam pemanfaatan *output* yang dihasilkan.

Dari sisi penggunaan anggaran, pada tahun 2019 Asdep Humas dan Protokol mendapatkan alokasi anggaran dalam pagu sebesar Rp3.900.000.000 (tiga miliar sembilan ratus juta rupiah). Dana yang diperoleh dialokasikan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan penyerapan anggaran sebesar

Rp3.499.552.309 (tiga miliar empat ratus sembilan puluh sembilan juta lima ratus lima puluh dua ribu tiga ratus sembilan rupiah) atau 89,73%.

**Tabel 1: Capaian Indikator Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019**

Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	% Capaian	Kategori Pencapaian
1	2	3	4	5
Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100,00%	96,18	Sangat Baik
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100,00%	89,41	Sangat Baik

Dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden yang berkualitas, pada tahun 2019 Asdep Humas dan Protokol melakukan peluncuran wajah baru laman Sekretariat Kabinet [www.setkab.go.id](http://www.setkab.go.id), dengan mengusung tema “Milenial Berwibawa” pada bulan September 2019. Melalui wajah baru ini, Sekretariat Kabinet menyajikan laman berita yang sesuai dengan mengikuti keinginan milenial dan era digital yang terus berkembang. Informasi yang terdapat di laman ini menjadi lebih mudah diakses, *mobile friendly*, dan memikat pengunjung melalui tampilan



konten yang lebih menarik. Laman setkab.go.id ini merupakan garda terdepan Sekretariat Kabinet dalam penyampaian informasi yang berkualitas kepada publik.

Selain peluncuran wajah baru laman setkab.go.id, pada tahun 2019 Asdep Humas dan Protokol juga meningkatkan kerja sama dengan kementerian/lembaga serta unit kerja terkait lainnya. Pada akhir tahun 2019, Asdep Humas dan Protokol melalui Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet menandatangani perjanjian kerja sama dengan Sekretariat Presiden terkait penyelenggaraan kehumasan dan keprotokolan kegiatan kepresidenan. Melalui kerja sama ini, diharapkan masalah koordinasi yang selama ini dihadapi dalam pencapaian target kinerja Asdep Humas dan Protokol dapat diatasi dan dikendalikan. Selain penandatanganan perjanjian kerja sama tersebut, Asdep Humas Protokol dan Biro Protokol serta Biro Pers, Media, dan Informasi, Sekretariat Presiden juga telah menginisiasi pertemuan rutin antarunit kerja. Pada tahun 2019, telah dilaksanakan 2 (dua) kali pertemuan dan akan terus ditingkatkan pada tahun-tahun mendatang.

Tantangan lain yang dihadapi dalam pencapaian target kinerja adalah ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), baik dari segi kuantitas maupun kapabilitas. Saat ini di Asdep Humas dan Protokol terdapat 13 (tiga belas) orang yang menduduki jabatan pelaksana, 5 (lima) orang pegawai tidak tetap, 1 (satu) sopir, serta 9 (sembilan) ajudan dan petugas protokol yang melekat pada Sekretaris Kabinet. Jumlah tersebut belum memenuhi kebutuhan SDM pada Asdep Humas dan Protokol terutama pada Bidang Pengelolaan Informasi serta Bidang Pelayanan dan Diseminasi Informasi. Selain itu, spesifikasi jabatan pelaksana yang ada tersebut belum sesuai dengan kebutuhan, terutama untuk peliputan, pengolahan, dan diseminasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Asdep Humas dan Protokol akan berkoordinasi Biro Sumber Daya Manusia untuk pengadaan formasi jabatan pelaksana yang dibutuhkan, seperti

fotografer, kameraman, dan desainer visual. Diperlukan juga peningkatan kapasitas SDM yang ada melalui program pendidikan dan pelatihan.

Keterbatasan peralatan penunjang juga menjadi kendala yang selalu dihadapi oleh Asdep Humas dan Protokol, khususnya untuk pelaksanaan peliputan dan pengolahan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Selain penambahan peralatan, diperlukan juga peremajaan peralatan yang ada dikarenakan spesifikasi yang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan era digital. Terkait hal ini, Asdep Humas dan Protokol melakukan koordinasi dengan Biro Umum selaku unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengadaan barang dan jasa di Sekretariat Kabinet. Asdep Humas dan Protokol telah membuat rencana pengadaan barang dan jasa jangka panjang untuk penunjang pencapaian sasaran strategis unit kerja.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Pelaporan kinerja instansi pemerintah merupakan salah satu kunci untuk menjamin terselenggaranya pemerintah yang bersih, transparan, akuntabel, efisien, dan juga efektif. Penyusunan Laporan kinerja (LKj) juga dilakukan untuk mengetahui kemampuan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi yang dikembangkan melalui sistem pelaporan akuntabilitas kinerja yang mencakup indikator, metode, mekanisme, dan tata cara pelaporan kinerja instansi pemerintah. Dalam hal ini, setiap instansi pemerintah secara periodik wajib mengkomunikasikan pencapaian tujuan dan sasaran strategis organisasi kepada para *stakeholders* dan masyarakat yang dituangkan melalui Laporan Kinerja (LKj). Penyusunan LKj dilakukan melalui proses penyusunan rencana strategis untuk jangka menengah yang kemudian dijabarkan dalam rencana, penetapan, serta pengukuran dan evaluasi kinerja.

Pelaporan kinerja yang dituangkan ke dalam bentuk LKj merupakan uraian pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi dalam rangka pencapaian visi dan misi serta penjabarannya yang menjadi perhatian utama dari suatu instansi pemerintah dan mencakup berbagai aspek yang meliputi uraian pertanggungjawaban mengenai aspek keuangan, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta metode kerja, pengendalian manajemen, dan kebijakan lain yang mendukung pelaksanaan tugas utama instansi.

Penyusunan LKj Asdep Humas dan Protokol 2019 dimaksudkan sebagai perwujudan kewajiban unit kerja untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan visi dan misi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam Penetapan Kinerja Tahun

2019. LKj ini juga digunakan sebagai umpan balik untuk memacu perbaikan kinerja Asdep Humas dan Protokol pada tahun mendatang.

## **B. Gambaran Organisasi**

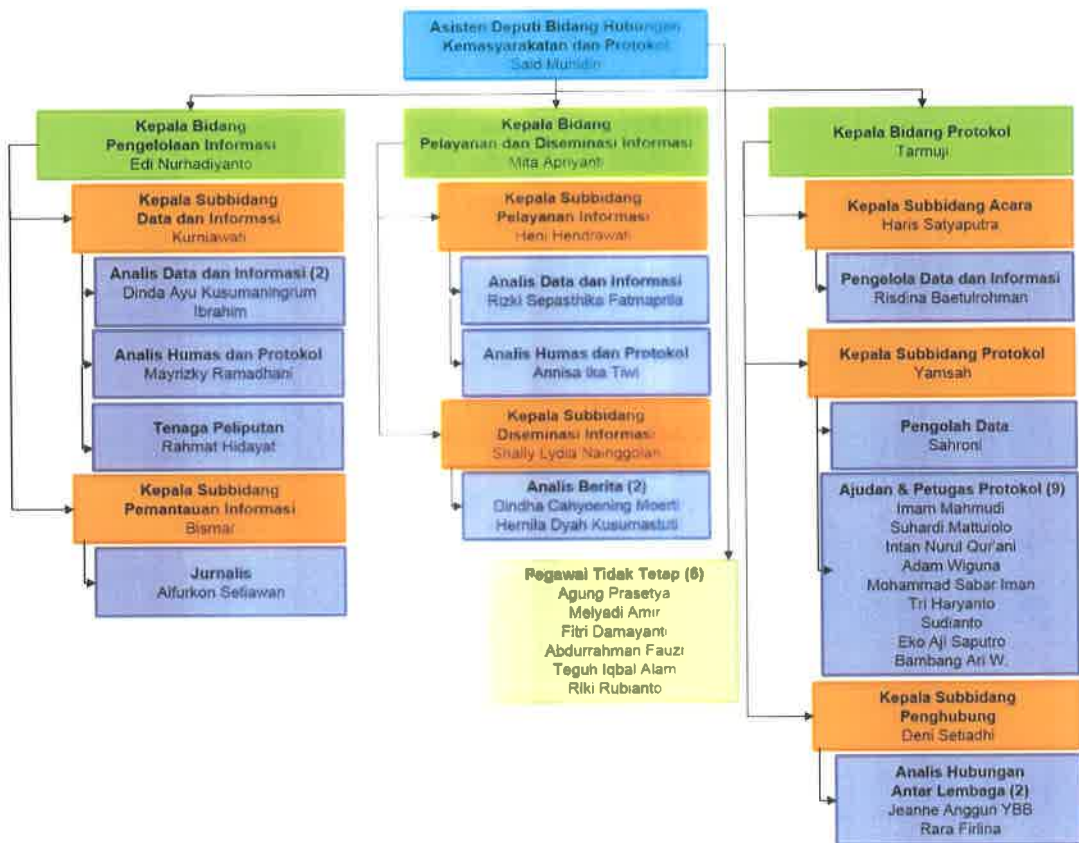
Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol dibentuk pada tanggal 19 Juni 2015, berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Republik Indonesia (Porseskab) Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Berdasarkan Porseskab 4/2015 tersebut, Asdep Humas dan Protokol berada dan bertanggung jawab secara langsung kepada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet serta mempunyai tugas melaksanakan hubungan masyarakat serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Asdep Humas dan Protokol menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan kebijakan hubungan masyarakat, penyusunan komunikasi hubungan masyarakat, peliputan, pengidentifikasian, pengklasifikasian, dan pengolahan informasi, serta pemantauan dan evaluasi media berkaitan dengan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
2. peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
3. penyebarluasan informasi dan pemberian layanan informasi, pengelolaan media serta pengoordinasian penyelenggaraan hubungan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet;
4. penyiapan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden;

5. pelaksanaan koordinasi antar unit kesekretariatan lembaga negara dan kementerian/lembaga dalam rangka mendukung acara, rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet; dan
6. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Adapun struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1: Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol

### C. Gambaran Permasalahan Strategis

Asdep Humas dan Protokol memiliki visi “menjadi Asisten Deputi yang profesional dan handal dalam penyelenggaraan hubungan

kemasyarakatan dan protokol guna mendukung kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet". Adapun rumusan misinya adalah:

1. Mengelola informasi secara maksimal terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet;
2. Melayani dan mendiseminasikan informasi secara maksimal terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet;
3. Memberikan dukungan keprotokolan bagi Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden secara maksimal.

Berdasarkan visi dan misi tersebut ditetapkanlah tujuan strategis sebagai hasil akhir jangka panjang yang ingin diperoleh oleh unit kerja. Tujuan strategis yang ditetapkan adalah "**meningkatkan kualitas pelaksanaan hubungan kemasyarakatan dan protokol terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**"

Selanjutnya, ditetapkan sasaran strategis yaitu "**terwujudnya penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berkualitas**".

Visi, misi, serta tujuan dan sasaran strategis yang tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2015-2019 tersebut merupakan pedoman unit kerja dalam merencanakan kinerja setiap tahunnya.

Dalam upaya pencapaian tujuan serta sasaran strategis, Asdep Humas dan Protokol masih dihadapi berbagai tantangan. Permasalahan tersebut dianalisis berdasarkan peta kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) sebagaimana diperlihatkan pada diagram berikut ini:

<p><b>Strength</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Komitmen pimpinan dan seluruh elemen pada unit kerja</li> <li>✓ Kerja sama yang baik antarelemen di unit kerja</li> <li>✓ Kedekatan dengan sumber informasi utama di pemerintahan, yaitu Presiden dan Wakil Presiden RI</li> </ul>	<p><b>Weakness</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Keterbatasan SDM</li> <li>✓ Keterbatasan sarana dan prasarana</li> </ul>
<p><b>Opportunity</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diversifikasi produk kehumasan</li> <li>✓ Kerja sama dengan instansi dan/ atau unit kerja lain</li> </ul>	<p><b>Threat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tuntutan pemangku kepentingan atas kinerja unit kerja</li> <li>✓ Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi</li> </ul>

**Gambar 2: Analisis SWOT Asdep Humas dan Protokol**

**D. Pemantauan Capaian Kinerja**

Sebagai wujud pertanggungjawaban dan akuntabilitas kinerja, Asdep Humas dan Protokol secara periodik memantau dan melaporkan perkembangan pencapaian tujuan dan sasaran strategis unit kerja. Perkembangan capaian tersebut disajikan dalam Sistem Informasi Kinerja Terpadu (SIKT) Sekretariat Kabinet (Gambar 3).

### Dashboard Capaian Kinerja



**Gambar 3: Dashboard Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol**



## BAB II PERENCANAAN KINERJA

### A. Gambaran Umum Perencanaan Kinerja

Pada tahun 2019, Asdep Humas dan Protokol menyelenggarakan 1 (satu) program, yaitu **“Penyelenggaraan Dukungan Kebijakan kepada Presiden Selaku Kepala Pemerintahan”**. Program tersebut kemudian dijabarkan ke dalam 1 (satu) kegiatan, yaitu **“Dukungan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan penyiapan keprotokolan rapat, pertemuan, atau kegiatan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden”**. Kegiatan tersebut kemudian dijabarkan dalam **3 (tiga) sub kegiatan** sesuai dengan tugas dan fungsi unit kerja, yaitu:

1. Penyusunan strategi hubungan kemasyarakatan, peliputan dan pengolahan Informasi, serta pemantauan media (631), termasuk ke dalam layanan hubungan kemasyarakatan dan komunikasi;
2. Penyebarluasan dan pelayanan informasi, pengelolaan media, serta penyelenggaraan koordinasi hubungan kemasyarakatan (632), termasuk ke dalam layanan hubungan kemasyarakatan dan komunikasi; dan
3. Pelayanan keprotokolan dan dukungan administrasi acara Sekretaris Kabinet, serta koordinasi antar kesekretariatan kementerian/lembaga (633), termasuk ke dalam layanan protokoler.

## B. Ringkasan/Ikhtisar Penetapan Kinerja

Pada tahun 2019, kinerja Asdep Humas dan Protokol dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai sasaran strategis sesuai dengan visi dan misi organisasi diukur dengan menggunakan 2 (dua) indikator kinerja sebagaimana tertuang dalam dokumen Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019 (Tabel 2).

**Tabel 2: Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019**

Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
1	2	3
Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100,00%
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100,00%

Indikator kinerja “**persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**” digunakan untuk mengukur kemampuan Asdep Humas dan Protokol untuk memenuhi ekspektasi *stakeholders* dalam memberikan pelayanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, serta video melalui laman resmi, media sosial, dan sarana publikasi lainnya. Aspek persyaratan, prosedur, dan ketepatan waktu pelayanan merupakan parameter yang digunakan dalam mengukur kepuasan terhadap permohonan informasi. Demikian juga dengan aspek sumber daya manusia dan juga kualitas dari informasi yang dihasilkan, juga digunakan untuk menjadi parameter penilaian kemampuan Asdep Humas dan Protokol.

Indikator kinerja “**persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden**” adalah indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan keprotokolan dalam menunjang kelancaran rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden baik sebelum, saat, ataupun sesudah kegiatan berlangsung.

Target capaian masing-masing indikator kinerja ditetapkan dengan memperhatikan dan mengevaluasi capaian indikator kinerja sejenis pada tahun-tahun sebelumnya, serta dengan memperhatikan dinamika yang berkembang terkait ritme kerja pemerintahan saat ini.

### C. Ikhtisar IKU Tahun 2019

Indikator Kinerja Utama (IKU) atau *Key Performance Indicator* adalah tolok ukur yang ditetapkan dalam menilai keberhasilan dari suatu sasaran dan tujuan strategis organisasi. Keberhasilan Asdep Humas dan Protokol dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang tertuang dalam tujuan dan sasaran strategis dipengaruhi oleh **2 (dua) IKU** sebagaimana yang terdapat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3: Indikator Kinerja Utama (IKU) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019**

No	Uraian	Alasan	Sasaran Strategis
1	2	3	4
1	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Mengukur kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan informasi berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretaris Kabinet berupa berita, transkripsi, foto, video, foto, infografis, dll	Terselenggaranya Hubungan Masyarakat dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas

No	Uraian	Alasan	Sasaran Strategis
1	2	3	4
2	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	Mengukur kinerja organisasi dalam memberikan layanan keprotokolan dan penyelenggaraan acara kepada Sekretaris Kabinet	

Dari 2 (dua) indikator kinerja yang tercantum dalam Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol, 1 (satu) indikator yaitu “persentase **kepuasan** terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet” digunakan untuk mengukur kemampuan Asdep Humas dan Protokol dalam menghasilkan dan menyebarluaskan *output* berupa informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang berkualitas, yang tercermin dari aspek kepuasan para *stakeholders* yang merupakan *outcome* dari pelayanan yang dilakukan. Selain kualitas *output* yang dihasilkan, kemudahan prosedur pelayanan serta kehandalan sumber daya manusia juga menjadi parameter dalam mengukur tingkat kepuasan para *stakeholders* tersebut.

Sedangkan 1 (dua) indikator lainnya yaitu “persentase **kepuasan** terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden” menunjukkan kemanfaatan (*outcome*) serta kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan keprotokolan dan penyelenggaraan acara yang dihasilkan oleh Asdep Humas dan Protokol.

Kedua indikator ini digunakan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk mengukur kemampuan unit kerja dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Dari sisi **anggaran**, pada tahun 2019 Asdep Humas dan Protokol mendapatkan pagu anggaran sebesar Rp3.900.000.000 (tiga miliar sembilan ratus juta rupiah).

### **BAB III**

#### **CAPAIAN KINERJA**

Laporan kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019 merupakan bentuk pertanggungjawaban atas target-target yang telah diperjanjikan dalam dokumen perjanjian kinerja Asdep Humas dan Protokol yang ditandatangani oleh pimpinan unit kerja sebagai penerima mandat dan atasan pimpinan unit kerja sebagai pemberi mandat. Oleh karena itu, pengungkapan dan penyajian akuntabilitas kinerja dalam laporan kinerja harus berdasarkan pada hasil pengukuran kinerja sesuai dengan hierarki akuntabilitas kinerja yang ada.

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas perbandingan antara sesuatu dengan alat ukurnya. Dalam hal ini proses pengukuran kinerja merupakan suatu proses sistematis dan berkesinambungan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, kebijakan, sasaran, dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, misi, dan strategi. Proses ini dimaksudkan untuk menilai pencapaian setiap indikator kinerja guna memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran. Selanjutnya dilakukan analisis akuntabilitas kinerja yang menggambarkan keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dengan program dan kebijakan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi sebagaimana ditetapkan dalam rencana strategis.

Selain analisis capaian kinerja, proses pengukuran kinerja perlu dilengkapi dengan evaluasi atas hasil capaian kinerja. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui progres realisasi kinerja yang dihasilkan maupun kendala dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai sasaran serta menilai efisiensi, efektivitas, keekonomisan maupun perbedaan kinerja sebagai umpan balik untuk mengetahui pencapaian implementasi perencanaan strategis.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) rumus yang disesuaikan dengan karakteristik komponen realisasi, yaitu:

1. Semakin tinggi realisasi menunjukkan pencapaian kinerja yang semakin baik, digunakan rumus:

$$\text{Persentase pencapaian rencana tingkat capaian} = \frac{\text{realisasi}}{\text{rencana}} \times 100 \% \quad \text{RUMUS 1}$$

2. Semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin rendah pencapaian kinerja, digunakan rumus:

$$\text{Persentase pencapaian rencana tingkat capaian} = \frac{\text{rencana} - (\text{realisasi} - \text{rencana})}{\text{rencana}} \times 100 \quad \text{RUMUS 2}$$

Penilaian atas capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2019 menggunakan kategori capaian kinerja dengan skala ordinal sebagai berikut:

**Tabel 4: Kategori Pencapaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019**

No.	Rentang Capaian Kinerja	Kategori Capaian Kinerja
1	2	3
1.	> 100	Memuaskan
2.	85% - 100%	Sangat Baik
3.	70% - < 85%	Baik
4.	55% - < 70%	Cukup
5.	< 55%	Kurang Baik

#### A. Capaian Kinerja Tahun 2019

Sebagaimana dirumuskan pada Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2015-2019, sasaran strategis jangka menengah Asdep Humas dan Protokol adalah "terwujudnya penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang

**berkualitas**". Sasaran strategis tersebut merupakan pedoman unit kerja dalam merencanakan kinerja setiap tahunnya. Seperti halnya pada tahun sebelumnya, pada tahun 2019 pengukuran kinerja Asdep Humas dan Protokol tetap difokuskan kepada **kepuasan stakeholders** terhadap layanan informasi dan keprotokolan yang diberikan. Asdep Humas dan Protokol terus melakukan perbaikan kualitas dari segi produk, prosedur pelayanan, dan sumber daya manusia untuk dapat terus meningkatkan tingkat kepuasan *stakeholders* tersebut. Hal ini sesuai dengan sasaran strategis unit kerja yang tercantum dalam Renstra Asdep Humas dan Protokol periode 2015-2019, yaitu terselenggaranya hubungan kemasyarakatan dan keprotokolan Sekretariat Kabinet yang berkualitas.

**Tabel 5: Indikator Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2018 dan 2019**

Indikator Kinerja		2018	2019	Keterangan
Deskripsi	Jenis			
1	2	3	4	5
Persentase <b>kepuasan</b> terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	<i>Outcome</i>	Ya	Ya	
Persentase <b>kepuasan</b> terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	<i>Outcome</i>	Ya	Ya	

Sebagai bentuk pertanggungjawaban unit kerja terhadap pencapaian sasaran strategisnya, dalam laporan ini selain dilakukan perbandingan antara target dengan realisasi masing-masing indikator kinerja juga dilakukan perbandingan tingkat capaian indikator kinerja dengan tahun-tahun sebelumnya pada periode Renstra yang sama.



Tabel 6 berikut ini menggambarkan capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019.

**Tabel 6: Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019**

Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	% Capaian	Kategori Pencapaian
1	2	3	4	5
Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100,00%	96,18	Sangat Baik
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100,00%	89,41	Sangat Baik

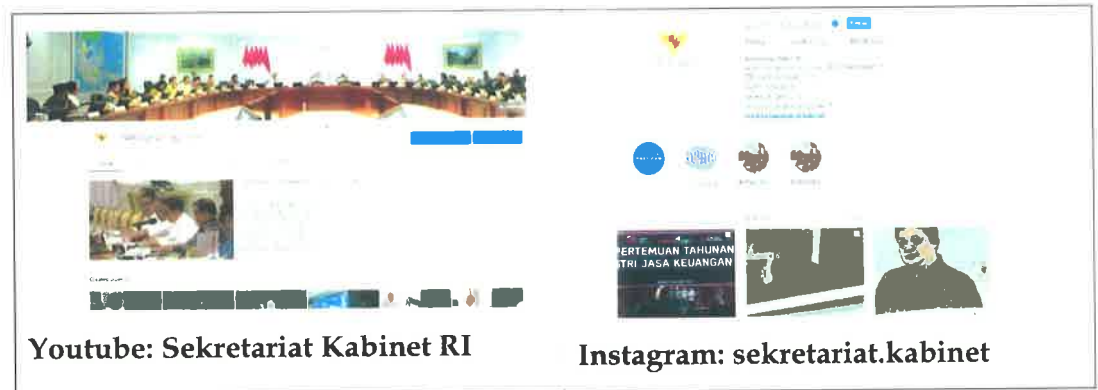
Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan Asdep Humas dan Protokol telah berhasil memenuhi penetapan kinerja yang telah diperjanjian sebelumnya di mana semua indikator kinerja yang diukur memiliki tingkat capaian sangat baik (persentase capaian 85%-100%).

Berikut adalah penjelasan tingkat capaian dari masing-masing indikator kinerja:

1. **Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet (persentase capaian = 96,18%)**

Indikator ini digunakan untuk mengukur kemampuan Asdep Humas dan Protokol dalam memberikan pelayanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, serta video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, maupun media publikasi lainnya. Saat ini Sekretariat Kabinet memiliki laman resmi yang dapat diakses di [www.setkab.go.id](http://www.setkab.go.id), serta 4 (empat) akun media sosial di platform facebook, youtube, twitter, dan instagram (Gambar 2).





**Gambar 4: Laman Resmi dan Akun Media Sosial Sekretariat Kabinet**

Selain media publikasi di atas, Sekretariat Kabinet juga menyediakan kanal bagi para *stakeholders* baik masyarakat umum, instansi pemerintah, pihak swasta, perwakilan negara sahabat, dan lain-lainnya yang ingin memperoleh informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet melalui tautan <https://setkab.go.id/form-permohonan/> (Gambar 5). Informasi yang diminta kemudian akan dikirimkan melalui surat elektronik, media berbagi data *online*, maupun link di laman [setkab.go.id](https://setkab.go.id)

Form Permohonan

Form Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Pesan Resmi

Nama Kegiatan

**Gambar 5: Form Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**

Untuk mengukur kepuasan para *stakeholders* tersebut terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, dilakukan survei atau jajak kepada setiap pemohon informasi yang telah mengisi form permohonan sebagaimana pada gambar 5. Para pemohon informasi tersebut diminta untuk mengisi form survei atau jajak pendapat pada tautan <https://setkab.go.id/form-survei>. Hasil dari survei tersebut kemudian direkapitulasi pada akhir tahun 2019 untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Terdapat 10 (sepuluh) pertanyaan yang harus dijawab responden, yang merepresentasikan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Delapan pertanyaan tersebut antara lain mencakup aspek prosedur, waktu, produk, pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan, pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan yang diberikan. (Daftar pertanyaan pada Tabel 7)

**Tabel 7: Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**

No	Pertanyaan
1	2
1	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah
2	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses
3	Prosedur pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah
4	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu
5	Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan

No	Pertanyaan
1	2
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan
9	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan

Selama periode 2019, telah dilakukan survei kepada para pemohon informasi dan diperoleh 17 (tujuh belas) responden dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet pada tahun 2019 sebesar 96,18%. Berikut adalah perhitungan survei yang dilakukan:

**Tabel 8: Rekapitulasi Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**

No	Pertanyaan	% Kepuasan
1	2	3
1	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	95,59%
2	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses	98,53%
3	Prosedur pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	95,59%
4	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	95,59%
5	Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	95,59%

No	Pertanyaan	% Kepuasan
1	2	3
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan	94,12%
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	95,59%
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	97,06%
9	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan	98,53%
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	95,59%
	<b>Rata-rata</b>	<b>96,18%</b>

Capaian indikator kinerja ini merupakan rata-rata hasil survei dari 17 (tujuh belas) responden, yaitu 96,18%. Capaian indikator kinerja ini dihitung dengan menggunakan rumus 1. Dibandingkan dengan target 100% maka **capaiannya 96,18%, kategori capaian "Sangat Baik"**.

**2. Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden (tingkat capaian = 89,41% )**

Indikator ini digunakan untuk mengukur kemampuan Asdep Humas dan Protokol dalam memberikan layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden.





**Gambar 6: Suasana Rapat/Pertemuan yang Dihadiri/Dipimpin oleh Sekretaris Kabinet**

Pada tahun 2019 indikator kinerja ini diukur melalui survei kepada peserta rapat/pertemuan yang dihadiri/dipimpin oleh Sekretaris Kabinet yang dilakukan secara berkala. Terdapat 13 (tiga belas) pertanyaan dengan 4 (empat) pilihan jawaban yang mencerminkan kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden (Tabel 9) yang mencakup aspek layanan ruang tunggu, pelayanan acara, dan fasilitas yang digunakan.

**Tabel 9: Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Layanan Keprotokolan Tahun 2018**

<b>Kriteria</b>	<b>Penjelasan</b>	
<b>Jumlah pertanyaan</b>	13 (tiga belas) buah pertanyaan	
<b>Pertanyaan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perilaku Protokol</li> <li>- Penerimaan</li> <li>- Pelayanan Audiensi/Rapat</li> <li>- Informasi Waktu Audiensi/Rapat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minuman dan Makanan Ringan</li> <li>- Desain Ruang Audiensi/Rapat</li> <li>- Kebersihan Ruang Audiensi/Rapat</li> </ul>

	- Ruang Pertemuan	- Luas Audiensi/Rapat
	- AC	- Siaran TV
	- Penerangan	- Kualitas Wifi
Pilihan jawaban	a. Sangat baik	
	b. Baik	
	c. Kurang baik	
	d. Buruk	
Pelaksanaan	Setiap acara audiensi/rapat	
Perhitungan	Dihitung setiap 3 (tiga) bulan.	
	Jawaban a s.d b dijumlahkan untuk setiap pertanyaan, kemudian dibagi 13 (jumlah pertanyaan)	
	<b>Hasil Triwulan I: 91,38%, dengan jumlah responden 10 (sepuluh) orang</b>	
	<b>Hasil Triwulan II: 85,00%, dengan jumlah responden 8 (delapan) orang</b>	
	<b>Hasil Triwulan III: 95,34%, dengan jumlah responden 11 (sebelas) orang</b>	
	<b>Hasil Triwulan IV: 85,91%%, dengan jumlah responden 11 (sebelas) orang</b>	
	<b>Capaian Tahun 2019 adalah sebesar 89,41%</b>	

Capaian indikator kinerja ini merupakan rata-rata hasil survei dari triwulan I s.d. IV, yaitu 89,41%. Capaian indikator kinerja ini dihitung dengan menggunakan rumus 1. Dibandingkan dengan target 100% maka capaiannya 89,41%, kategori capaian "Sangat Baik".



## **B. Perbandingan Pengukuran dan Capaian Kinerja Periode 2015-2019**

Dalam mengukur pencapaian tujuan dan sasaran strategis unit kerja pada periode 2015-2019, Asdep Humas dan Protokol telah menetapkan beberapa indikator kinerja yang capaiannya terus dimonitor dan evaluasi secara berkala. Seperti yang dapat dilihat pada tabel 10, pada awal periode pelaksanaan Renstra 2015-2019 capaian sasaran “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Hubungan Kemasyarakatan serta Koordinasi dan Penyiapan Keprotokolan Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri Sekretaris Kabinet” diukur dari **aspek kecepatan dan keakuratan output** yang dihasilkan. Selanjutnya, pada medio pelaksanaan Renstra, Asdep Humas dan Protokol mempertajam indikator kinerja yang diukur dari **tingkat kepuasan *stakeholders*** atau penerima manfaat/layanan yang dilaksanakan Asdep Humas dan Protokol .

Tabel 10: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	2015		2016		2017		2018		2019	
		Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Hubungan Kemasyarakatan serta Koordinasi dan Penyiapan Keprotokolan Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri Sekretaris Kabinet	Persentase penyelesaian pengelolaan informasi secara tepat waktu terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100%	89,85	100%	87,42	-	-	-	-	-	-
	Persentase kepuasan terhadap penyesuaian informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	80%	107,64	100%	82,79	-	-	-	-	-	-

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	2015		2016		2017		2018		2019	
		Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolanan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100%	-	100%	98,67	100%	90,92	100%	89,32	100%	89,41
	Persentase informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan secara akurat	-	-	100%	98,75	-	-	-	-	-	-

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	2015		2016		2017		2018		2019	
		Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)	Target	Tingkat Capaian (%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	-	-	-	-	100%	86,40	100%	89,58	100%	96,18

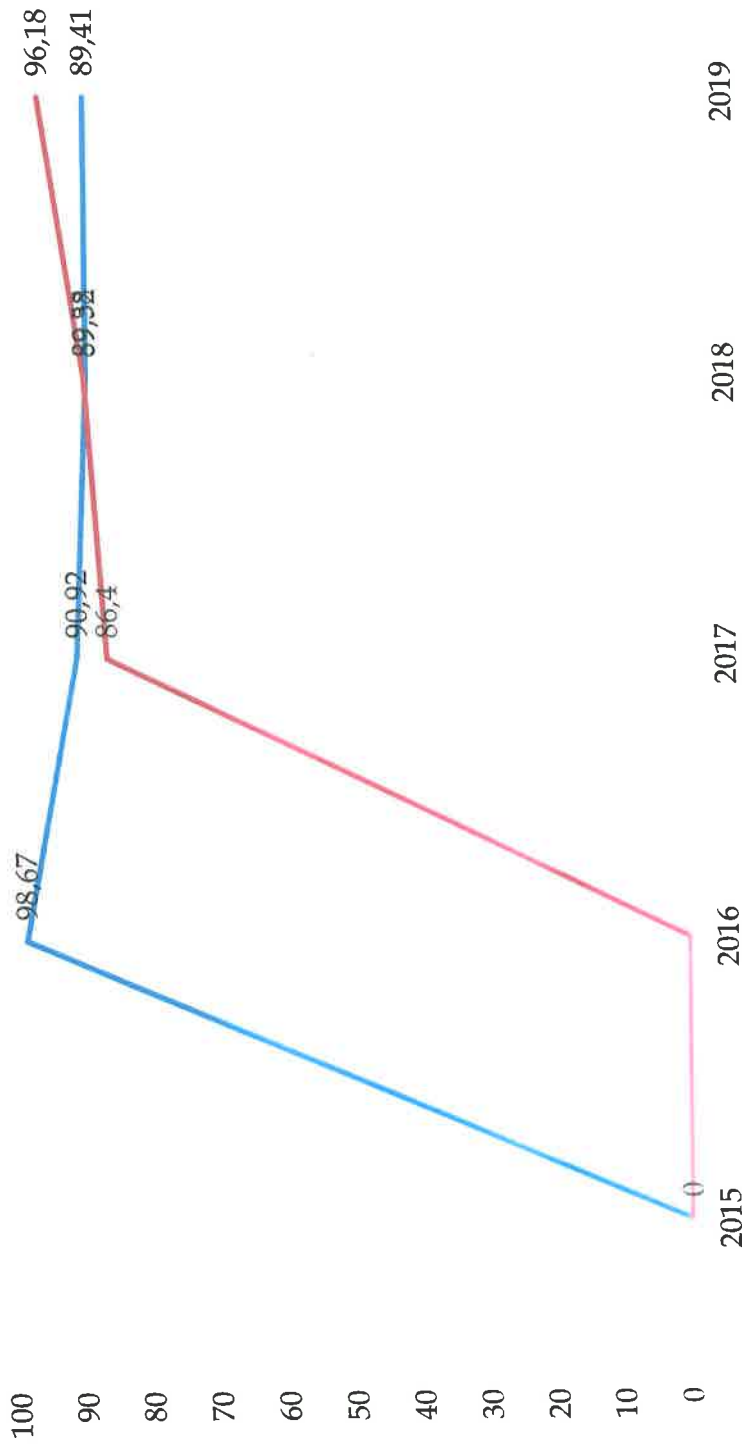
Terdapat 3 (tiga) indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan *stakeholders* atau penerima manfaat/layanan yang dilaksanakan Asdep Humas dan Protokol, yaitu persentase kepuasan terhadap **penyebarluasan informasi** terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, persentase kepuasan terhadap **layanan keprotokolan** kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden, dan persentase kepuasan terhadap **pelayanan permohonan informasi** hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Namun sejak 2016, tingkat capaian indikator persentase kepuasan terhadap **penyebarluasan informasi** terkait kegiatan Kabinet

dan Sekretariat Kabinet disajikan dalam laporan kinerja tingkat Sekretariat Kabinet, sehingga tidak diulas lagi pada laporan kinerja unit kerja Asdep Humas dan Protokol.

Berikut perbandingan target dan capaian indikator kinerja persentase kepuasan terhadap **layanan keprotokolan** kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden dan persentase kepuasan terhadap **pelayanan permohonan informasi** hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet pada periode 2015-2019:

**Tabel 11: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019**

Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Tingkat Capaian (%)				
			2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Terwujudnya Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Hubungan Kemasyarakatan serta Koordinasi dan Penyiapan Keprotokolan Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/ atau Dihadiri Sekretaris Kabinet	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100%	-	-	86,40	89,58	96,18
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100%	-	98,67	90,92	89,32	89,41



— Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden  
 — Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

**Gambar 7: Perbandingan Target dan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019**

### C. Realisasi anggaran

Di dalam menyusun dan menetapkan anggaran, Asdep Humas dan Protokol telah berusaha dengan berdasarkan pada pendekatan prestasi kerja yang akan dicapai atau dengan kata lain menyusun anggaran yang berorientasi pada penganggaran berbasis kinerja. Penganggaran berbasis kinerja merupakan penyusunan anggaran dengan memperhatikan keterkaitan antara pendanaan dengan keluaran dan hasil yang diharapkan.

Pada tahun 2019, Asdep Humas dan Protokol mendapatkan **alokasi anggaran sebesar Rp3.900.000.000** (tiga miliar sembilan ratus juta rupiah). Dana yang diperoleh dialokasikan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan **penyerapan anggaran sebesar Rp3.499.552.309** (tiga miliar empat ratus sembilan puluh sembilan juta lima ratus lima puluh dua ribu tiga ratus sembilan puluh rupiah).

Tabel 12: Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2019

Indikator Kinerja									
Input (Dana)				Output			Outcome		
Target (Pagu)	Realisasi	%	Deskripsi	Target	Realisasi	Deskripsi	Target	Realisasi	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2.389.012.000	2.332.710.862	97,64	Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi <sup>1)</sup>	12 bulan layanan	12 bulan layanan	Persentase kepuasan terhadap pelayanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100%	96,18%	



Indikator Kinerja									
Input (Dana)					Output			Outcome	
Target (Pagu)	Realisasi	%	Deskripsi	Target	Realisasi	Deskripsi	Target	Realisasi	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.510.988.000	1.166.841.447	77,22	Layanan Protokoler <sup>2)</sup>	12 bulan layanan	12 bulan layanan	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100%	89,41%	
3.900.000.000	3.499.552.309	89,73							

1) Meliputi (1) Penyusunan Strategi Humas, Peliputan dan Pengolahan Informasi, serta Pemantauan Media dan (2)

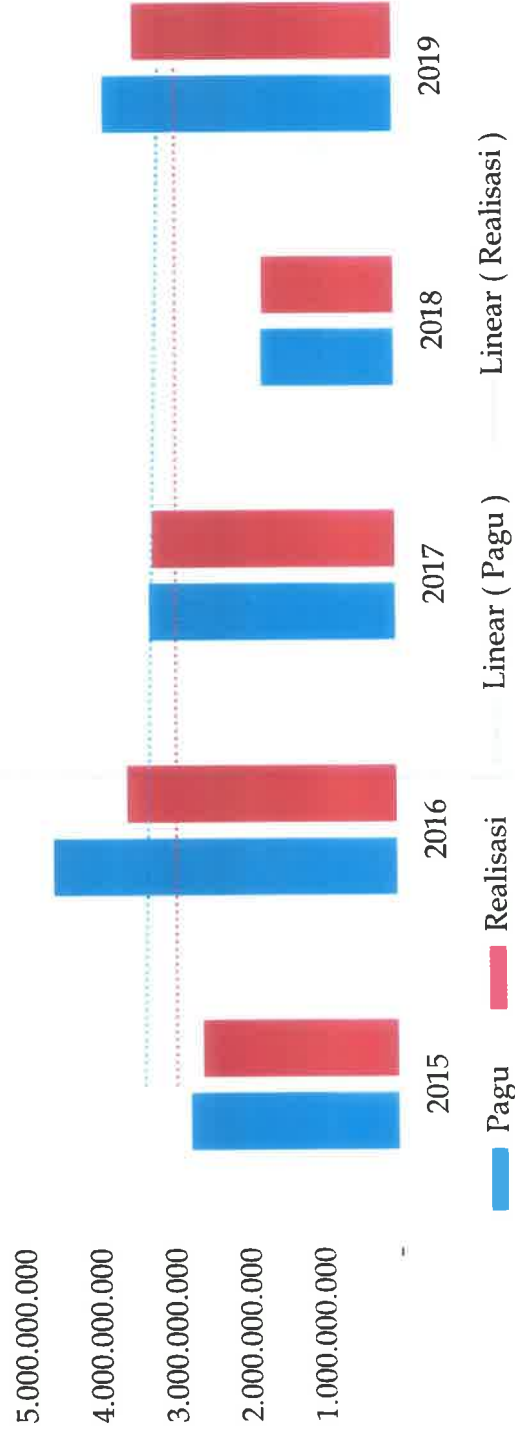
Penyebarluasan dan pelayanan informasi, pengelolaan media, serta penyelenggaraan koordinasi humas.

2) Pelayanan Keprotokolan dan Dukungan Administrasi Acara Sekretaris Kabinet, serta Koordinasi Antar Kesekretariatan Kementerian/Lembaga.

Meskipun terdapat **penurunan serapan anggaran** sebesar 9,79 persen dibanding tahun sebelumnya, namun **capaian indikator kinerja Asdep Humas dan Protokol mengalami peningkatan**, yaitu sebesar 6,6 persen pada indikator kinerja persentase kepuasan terhadap pelayanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dan 0,09 persen pada indikator kinerja persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan



kegiatan yang dihadiri oleh Presiden. Hal ini menunjukkan bahwa Asdep Humas dan Protokol dapat menyerap anggaran yang telah dialokasikan secara efektif dan efisien.



Gambar 8: Perbandingan Pagu dan Serapan Anggaran Asdep Humas dan Protokol Periode 2015-2019

#### **D. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya**

Seperti yang tertuang pada analisis SWOT unit kerja, aspek sumber daya, terutama sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu kelemahan dari unit kerja. Kuantitas SDM yang terbatas masih menjadi kendala dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Beberapa pejabat/pegawai di Asdep Humas dan Protokol dibebankan tugas tambahan yang tidak terkait dengan tugas dan fungsinya. Namun dengan kerja sama yang baik antar pejabat/pegawai di lingkungan Asdep Humas dan Protokol, target capaian kinerja unit kerja masih dapat dicapai.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan umum atas capaian kinerja**

Secara keseluruhan Asdep Humas dan Protokol telah berhasil memenuhi penetapan kinerja yang telah diperjanjian sebelumnya. Dari 2 (dua) indikator kinerja utama yang diukur, yaitu “persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden” dan “persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet” semuanya memiliki kategori tingkat capaian sangat baik. Pencapaian target kinerja tersebut merupakan wujud komitmen Asdep Humas dan Protokol untuk melakukan penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan penyiapan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri Sekretaris Kabinet yang berkualitas yang merupakan sasaran strategis unit kerja pada periode 2015-2019 sebagaimana tertuang dalam Renstra unit kerja periode 2015-2019. Kualitas tersebut ditandai dengan aspek kecepatan, ketepatan, keutuhan, dan pemanfaatan *output* yang dihasilkan.

Dari sisi penggunaan anggaran, pada tahun 2019, Asdep Humas dan Protokol menyerap anggaran sebesar **Rp3.900.000.000** (tiga miliar sembilan ratus juta rupiah). Dana yang diperoleh dialokasikan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan penyerapan anggaran sebesar Rp3.499.552.309 (tiga miliar empat ratus sembilan puluh sembilan juta lima ratus lima puluh dua ribu tiga ratus sembilan puluh rupiah) atau 89,73%.

#### **B. Langkah-langkah/rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kinerja**

Secara keseluruhan Asdep Humas dan Protokol telah berhasil memenuhi komitmen kinerja yang diperjanjikan. Namun, dalam rangka terus melakukan perbaikan dalam kinerja Asdep Humas dan Protokol

sebagai upaya untuk mewujudkan sasaran strategis organisasi **“terwujudnya penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi pelaksanaan keprotokolan terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta rapat dan/atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berkualitas”**, langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan sumber daya manusia (SDM) baik dari segi kualitas dan kuantitas melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan berkala maupun pengadaan SDM;
2. Pengintensifan penggunaan sarana dan prasara teknologi komunikasi seperti surat elektronik (surel) maupun grup sosial yang terbukti mampu meningkatkan capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol terutama dalam pengelolaan informasi untuk kemudian disebarluaskan melalui laman [www.setkab.go.id](http://www.setkab.go.id) dan media sosial Sekretariat Kabinet lainnya; dan
3. Diversifikasi penyebarluasan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet melalui berbagai kanal dan bentuk produk publikasi.

## LAMPIRAN

### A. PERJANJIAN KINERJA 2019



**SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA**

#### PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2019

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel, serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Said Muhidin, S.H., M.H

**Jabatan** : Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol

selanjutnya disebut Pihak Pertama

**Nama** : Dr. Yuli Harsono, S.H., LL.M

**Jabatan** : Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet

selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua.

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dan perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, Januari 2019

Pihak Kedua,

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet

Pihak Pertama,

Asisten Deputi Bidang Hubungan  
Masyarakat dan Protokol

Dr. Yuli Harsono, S.H., LL.M

Said Muhidin, S.H., M.H

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2019**  
**ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL**


No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Terselenggaranya Hubungan Masyarakat dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Persentase Kepuasan terhadap Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100 Persen
		Persentase Kepuasan terhadap Layanan Keprotokolan	100 Persen

Kegiatan	Anggaran
Dukungan Hubungan Masyarakat serta Koordinasi & Penyiapan Keprotokolan Rapat atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Setkab serta Koordinasi Pelaksanaan Keprotokolan Rapat dan/atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presid	
1. Penyusunan strategi hubungan masyarakat, peliputan dan pengolahan informasi, serta pemantauan media	Rp.1.597.654.000,-
2. Penyebarluasan dan pelayanan informasi, pengelolaan media, serta penyelenggaraan koordinasi hubungan masyarakat	Rp.791.358.000,-
3. Pelaksanaan keprotokolan	Rp.1.510.988.000,-
Total Anggaran	Rp.3.900.000.000,-

Pihak Kedua,  
 Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet

  
 Dr. Yuli Harsono, S.H., LL.M

Jakarta, Januari 2019  
 Pihak Pertama,  
 Asisten Deputi Bidang Hubungan  
 Masyarakat dan Protokol

  
 Said Muhidin, S.H., M.H

## B. MATRIKS CAPAIAN KINERJA

Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	% Capaian	Kategori Pencapaian
1	2	3	4	5
Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Persentase kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	100,00%	96,18	Sangat Baik
	Persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden	100,00%	89,41	Sangat Baik

### C. MATRIKS PENYERAPAN ANGGARAN

Deskripsi	Pagu Awal (Rp)	Pagu Revisi (Rp)	Realisasi (Rp)	% Realisasi	Sisa Anggaran
1	2	3	4	5	6
Layanan Hubungan Masyarakat dan Komunikasi	2.389.012.000	2.389.012.000	2.332.710.862	97,64	56.301.138
Layanan Protokoler	1.510.988.000	1.510.988.000	1.166.841.447	77,22	344.146.553
	3.900.000.000	3.900.000.000	3.499.552.309	89,73	400.447.691



**D. CHECKLIST OLEH BIDANG FASILITASI OPERASIONAL**

**FORMULIR CHECKLIST MUATAN SUBSTANSI LAPORAN KINERJA  
ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN  
PROTOKOL**

No.	Pernyataan		Checklist
I.	Format	1. Laporan Kinerja (LKj) telah menampilkan data penting Satuan Organisasi/ Unit Kerja 2. LKj telah menyajikan informasi sesuai sistematika penyusunan LKj 3. LKj telah menyajikan capaian kinerja Satuan Organisasi/Unit Kerja yang memadai 4. Telah menyajikan dengan lampiran yang mendukung informasi pada badan laporan 5. Telah menyajikan upaya perbaikan ke depan 6. Telah menyajikan akuntabilitas keuangan	√  √  √ √ √ √
II.	Mekanisme Penyusunan	1. LKj Satuan Organisasi disusun oleh FO/Penanggung Jawab Akuntabilitas Kinerja pada Satuan Organisasi yang tidak memiliki unit FO, dan LKj unit kerja disusun oleh unit kerja masing-masing 2. Informasi yang disampaikan dalam LKj telah didukung dengan data yang memadai 3. Penyusunan LKj satuan organisasi telah terdapat mekanisme penyampaian data dan informasi dari unit kerja ke unit penyusun LKj 4. Data/Informasi kinerja yang disampaikan dalam LKj telah diyakini keandalannya	√  √  √  √
III.	Substansi	1. Tujuan/Sasaran dalam LKj telah sesuai dengan tujuan/sasaran dalam Perjanjian Kinerja 2. Tujuan/Sasaran dalam LKj telah selaras dengan Rencana Strategis 3. Jika butir 1 dan 2 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai 4. Indikator kinerja dalam LKj telah sesuai dengan Indikator Kinerja dalam Perjanjian Kinerja 5. Tujuan/Sasaran dan Indikator Kinerja pada Perjanjian Kinerja yang merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam LKj telah sesuai dengan tujuan/sasaran dan Indikator Kinerja dalam IKU 6. Jika butir 4 dan 5 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai 7. Telah terdapat perbandingan data kinerja dengan tahun sebelumnya, standar nasional (jika ada) dan sebagainya yang bermanfaat	√  √  -  √  √  -  √