



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEKRETARIAT KABINET
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dapat menyelesaikan “Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet Tahun 2019”. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada keempat unit kerja di Kedeputusan Bidang Dukungan Kerja Kabinet yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan serta Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet meliputi :

1. Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet);
2. Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet;
3. Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet;
4. Layanan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Penerjemah;
5. Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan;
6. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet; dan
7. Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Secara umum, hasil pelaksanaan SKM ini menggambarkan mutu pelayanan dan kinerja yang baik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tercapainya pelayanan prima dan tercapainya visi Sekretariat Kabinet yaitu **“Menjadi Sekretariat Kabinet yang profesional dan andal dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan”**.

Jakarta, Mei 2020
Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Thanon Aria Dewangga

RINGKASAN EKSEKUTIF

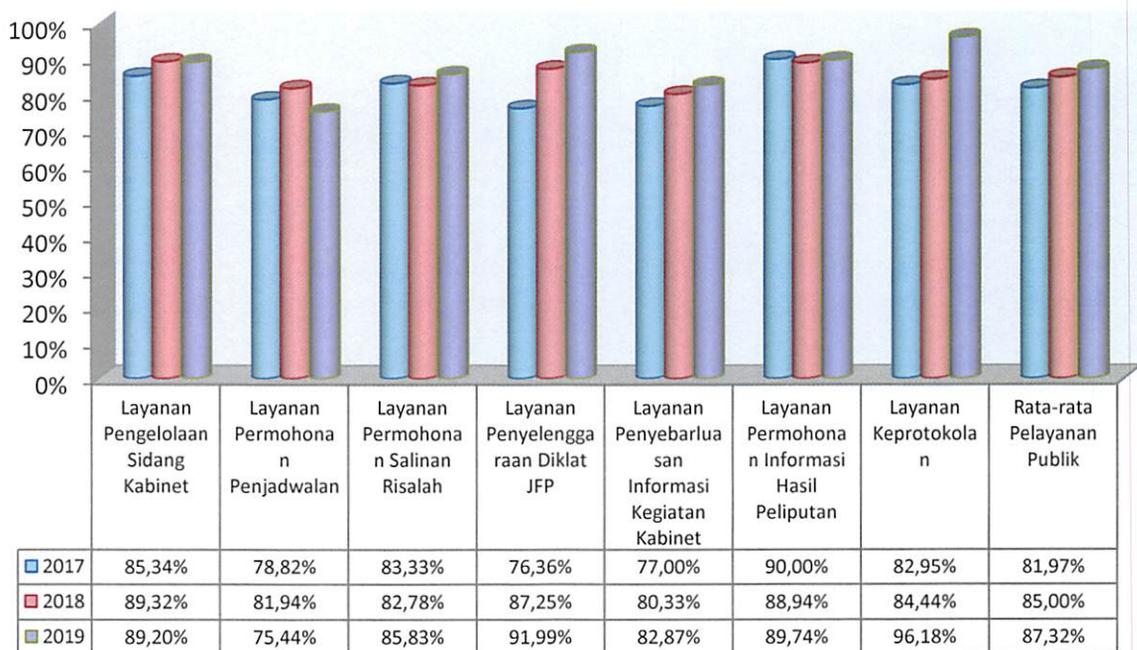
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan Provinsi serta perwakilan masyarakat umum. Laporan pelaksanaan hasil survei Sekretariat Kabinet ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja Sekretariat Kabinet yang telah ditetapkan pada tahun 2019, dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 1 Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	89,2 persen
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	75,44 persen
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,83 persen
4.	Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	91,99 persen
5.	Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,87 persen
6.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	89,74 persen
7.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	96,18 persen
Rata-rata		87,32 persen

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa *stakeholder* atau responden Sekretariat Kabinet menyatakan “**sangat puas**” terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada tahun 2017 dan tahun 2018, Sekretariat Kabinet mengalami penurunan dan peningkatan dalam beberapa indikator survei kepuasan yang dapat dijelaskan pada gambar berikut dibawah ini:



Gambar 1. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017-2019.

Beberapa saran dan rekomendasi diberikan oleh responden survei dalam setiap bidang pelayanan, berikut ini rencana tindak lanjut dari Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada *stakeholders* maupun masyarakat:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau *skill* sumber daya manusia Sekretariat Kabinet;
3. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan sidang kabinet, layanan keprotokolan maupun pembinaan pejabat fungsional penerjemah;
4. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5. Meningkatkan kegunaan teknologi informasi terutama dalam penyebarluasan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
6. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar.....	i
Ringkasan Eksekutif	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Metode	3
1.4. Tim	5
1.5. Jadwal Pelaksanaan.....	6
BAB II ANALISIS	7
2.1. Perhitungan Hasil Survei.....	7
2.2. Deskripsi Hasil Survei	9
1. Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet)	9
2. Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet...	14
3. Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	17
4. Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	20
5. Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan.....	23
6. Pelayanan Keprotokolan dalam Rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet	27

7. Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	29
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	32
3.1. Identifikasi Stakeholder dan Media/Sarana Pengaduan.....	32
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut/Penanganan Pengaduan.....	32
BAB IV PENUTUP	41
4.1. Kesimpulan	41
4.2. Saran dan Rekomendasi	42

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Karakteristik Responden dan Kuesioner Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019	4
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Survei pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.....	6
Tabel 2.1. Saran dan Masukan pada Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2019	12
Tabel 2.2. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2019	15
Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019	18
Tabel 2.4. Hasil Survei Pelayanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2019.....	22
Tabel 2.5. Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan.....	26
Tabel 2.6. Hasil Survei Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019	28
Tabel 2.7. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2019	30
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholder</i> dan Media/Sarana Pengaduan	32
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Tahun 2018 serta Tindak Lanjutnya	33
Tabel 3.3. Saran dan Masukan Tahun 2019 serta Rencana Tindak Lanjutnya	37
Tabel 3.4. Masukan dan Saran pada Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019	39

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.....	41
--	----

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Jenis Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.....	2
Gambar 1.2. Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019	5
Gambar 2.1. Interval Capaian Kinerja Sekretariat Kabinet.....	9
Gambar 2.2. Hasil Survei Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019 ..	10
Gambar 2.3. Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019	12
Gambar 2.4. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019	16
Gambar 2.5. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2017-2019.....	19
Gambar 2.6. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017-2019.....	23
Gambar 2.7. Tingkat Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2019 per Jenis Media Sosial.....	25
Gambar 2.8. Perbandingan Tingkat Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2017-2019.....	25
Gambar 2.9. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019.....	29
Gambar 2.10. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019	31

Gambar 4.1. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017-2019 42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet *jo.* Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan pengelolaan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 4 (empat) asisten deputy di lingkungan Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet, yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Naskah dan Terjemahan serta Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dalam hal ini Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan Provinsi, serta perwakilan dari Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet *cq.* Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet meliputi 7 (tujuh) bidang pelayanan kepada pihak eksternal antara lain:

Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet



Gambar 1.1. Jenis Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.

Sebagaimana telah diamanatkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah menyusun laporan hasil pelaksanaan survei tersebut dalam bentuk Laporan Kinerja (LKj) Unit Kerja Eselon I dan II pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019 dan memublikasikannya melalui *website* setkab.go.id.

Selain itu, hasil pelaksanaan survei tersebut ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Sekretariat Kabinet guna mewujudkan pelayanan prima dan terwujudnya visi Sekretariat Kabinet, yaitu **“Menjadikan Sekretariat Kabinet yang profesional dan andal dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintah”**.

1.2. Tujuan.

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Eksternal yang Diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet pada tahun 2019, tahun 2018 dan tahun 2017 guna perbaikan layanan.
3. Memberikan gambaran terhadap *feed back*/umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. Metode.

Setiap bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet memiliki karakteristik responden yang berbeda, berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet disertai dengan informasi jumlah responden serta jumlah kuesioner yang dapat terkumpul dan kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut untuk dilakukan penghitungan hasil survei.

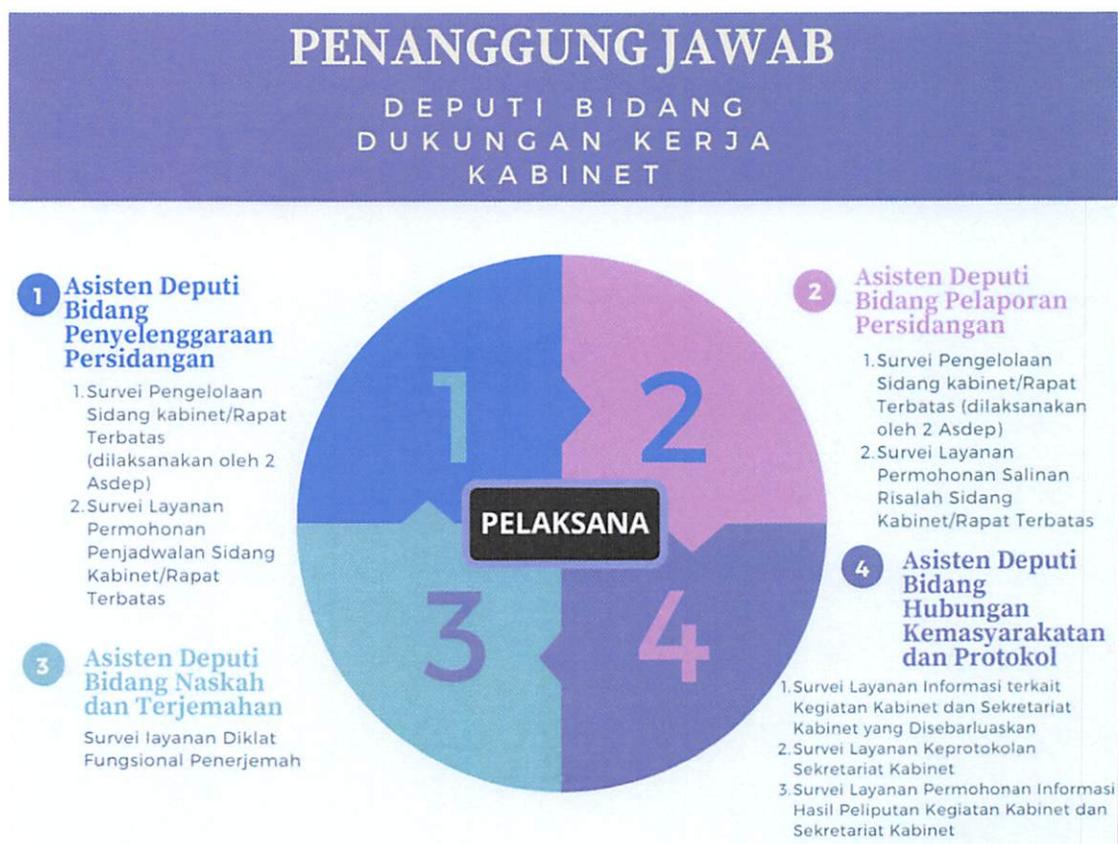
Tabel 1.1. Karakteristik Responden dan Kuesioner Pelayanan Publik pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden	Jumlah Kuesioner terkumpul	Jumlah Kuesioner Diolah
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas (Eksternal)	Peserta sidang kabinet di lingkungan Sekretariat Kabinet	13	11	11
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Penjadwalan Sidang Kabinet	27	27	27
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Salinan Risalah Sidang Kabinet	10	10	10
4	Survei layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Peserta Diklat Fungsional Penerjemah	64	64	64
5	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	1433	1433	1433
6	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	40	40	40

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden	Jumlah Kuesioner terkumpul	Jumlah Kuesioner Diolah
7	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	17	17	17

1.4. Tim.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana SKM, yaitu:



Gambar 1.2. Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019

1.5. Jadwal Pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet tahun 2019, yaitu:

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Survei pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019.

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas	Survei Pengelolaan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas tahun 2019 (semesteran)	Juni dan Desember 2019
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas Tahun 2019	Desember 2019
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas Tahun 2019	Desember 2019
4	Survei layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Pendidikan dan pelatihan fungsional penjenjangan penerjemah tingkat pertama angkatan VIII	4 Maret s.d. 13 April 2019
		Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum pemerintahan angkatan III	24 s.d. 29 Juni 2019
		Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan lisan angkatan I	26 s.d. 31 Agustus 2019
5	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Desember 2019
6	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet (setiap triwulan)	Maret, Juni, September dan Desember 2019
7	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2019	Desember 2019

BAB II ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 7 (tujuh) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menggunakan Metode *Traditional Approach*. Berdasarkan pendekatan tersebut, responden yang telah disebutkan pada Bab I diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang diberikan (menggunakan skala *Likert*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas) sampai 4 (sangat puas) pada setiap jenis survei pelayanan publik. Atas hasil tersebut selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai jumlah pernyataan.

Penghitungan hasil survei dilakukan dengan membuat tabulasi penghitungan yang berisi skala penghitungan survei serta data responden kuesioner yang selanjutnya disebut sebagai individu kuesioner. Selanjutnya penghitungan hasil survei dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Memberikan skor pada masing-masing pilihan jawaban.

Skor setiap pilihan jawaban pada kuesioner survei pelayanan publik, meliputi penilaian:

- 1) Tidak Puas, diberi skor 1;
- 2) Kurang Puas, diberi skor 2;
- 3) Puas, diberi skor 3; dan
- 4) Sangat Puas, diberi skor 4.

- b. Memasukkan nilai hasil survei setiap responden ke dalam tabulasi penghitungan. Nilai hasil survei setiap responden dimasukkan ke dalam tabulasi penghitungan survei sesuai dengan jawaban yang dipilih oleh responden pada lembar jawaban kuesioner.

- c. Mengalikan nilai setiap responden dengan skor pada masing-masing pilihan jawaban. Nilai pada setiap pilihan jawaban dikalikan dengan skor pada setiap pilihan jawaban dengan rumus seperti dibawah ini:

$$\text{Total nilai per responden} = N \times S$$

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

- d. Membagi Total nilai per responden dengan skor tertinggi (dalam persentase). Total nilai per responden dibagi dengan skor tertinggi lalu dikalikan dengan 100 persen untuk memperoleh persentase kepuasan per responden dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase Kepuasan per Responden} = \frac{\text{Total Nilai per Responden}}{\text{Skor Tertinggi Skala Likert}} \times 100\%$$

- e. Persentase Kepuasan

Setelah memperoleh persentase kepuasan per responden, lalu membagi hasil persentase kepuasan per responden dengan total responden untuk memperoleh rata-rata persentase kepuasan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata – rata persentase kepuasan} = \frac{\text{Persentase kepuasan per Responden}}{\text{Total Responden}}$$

Setelah hasil penghitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisa hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei dan laporan pencapaian kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet tahun 2019.

Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan interval capaian kinerja Sekretariat Kabinet

yang terdapat dalam Rencana Strategis Sekretariat Kabinet 2015-2019 berikut ini.



Gambar 2.1. Interval Capaian Kinerja Sekretariat Kabinet

2.2. Deskripsi Hasil Survei.

1.

Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet)

Pengelolaan Sidang Kabinet mencakup penyelenggaraan sidang kabinet hingga pengelolaan dokumen hasil-hasil sidang kabinet yaitu risalah sidang kabinet. Survei terhadap Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet), digunakan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet terkait informasi penyelenggaraan sidang kabinet, sarana dan prasarana sidang kabinet, paparan materi sidang kabinet, dan risalah sidang kabinet.

Meningkatnya kepuasan responden terhadap informasi penyelenggaraan sidang kabinet, sarana dan prasarana sidang kabinet yang memadai, penyangan paparan materi sidang kabinet yang berkualitas serta risalah dan arahan presiden (Apres) sidang kabinet yang diperoleh dengan cepat merupakan indikator keberhasilan Sekretariat Kabinet dalam meningkatkan kualitas pengelolaan sidang kabinet. Dengan mengukur tingkat

kepuasan pengelolaan sidang kabinet ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam pengelolaan sidang kabinet dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam pengelolaan sidang kabinet.

Adapun survei terkait pengelolaan sidang kabinet terdiri dari 2 (dua) bagian besar pernyataan yaitu :

1. Penyelenggaraan Sidang Kabinet yang terdiri dari 3 (tiga) buah pernyataan; dan
2. Risalah Sidang Kabinet dan Arahan Presiden yang terdiri dari 3 (tiga) buah pernyataan.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap pengelolaan sidang kabinet serta perbandingannya dengan hasil survei tahun 2017 dan 2018 dapat dijelaskan pada diagram dibawah ini:

SURVEI PENGELOLAAN SIDANG KABINET TAHUN 2019			
	2017	2018	2019
Informasi Penyelenggaraan	81.25%	85.67%	88.13%
Sarana dan Prasarana	88.84%	91.75%	92.19%
Pemaparan Materi	86.6%	91.16%	86.98%
Dokumen Hasil Sidang	84.68%	89.11%	89.31%
PENGELOLAAN SIDANG	85.34%	89.32%	89.2%

Gambar 2.2. Hasil Survei Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019

Apabila disejajarkan dengan interval capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, hasil survei

tingkat kepuasan peserta sidang kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet pada tahun 2019 sebesar **89.2 persen** termasuk dalam kategori **Sangat Baik**. Namun, jika **dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018**, hasil survei pengelolaan sidang kabinet mengalami **penurunan sebesar 0.12 persen**. Penurunan ini khususnya terjadi pada indikator pemaparan materi sidang kabinet.

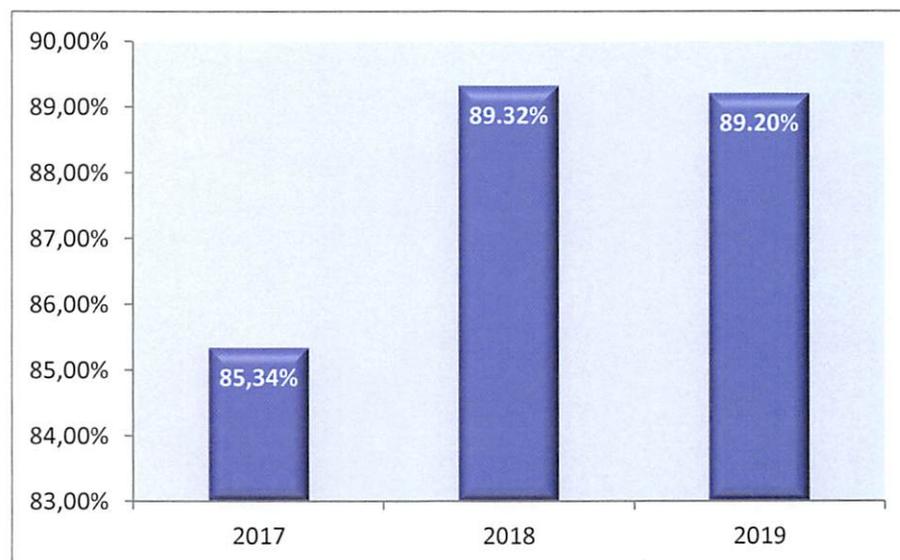
Hal ini disebabkan responden survei yang berbeda kelompok yakni peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Kerja (Tahun 2017 dan 2018) dan peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Indonesia Maju (Tahun 2019). Perbedaan kelompok responden survei ini mempengaruhi hasil survei terhadap penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas. Responden Survei Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang terdiri dari para Menteri atau Pejabat setingkat Menteri Kabinet Indonesia Maju belum sepenuhnya mengetahui SOP terkait pendistribusian bahan paparan materi sidang kabinet/rapat terbatas dimana bahan paparan materi sidang kabinet/rapat terbatas yang sifatnya rahasia didistribusikan secara terbatas kepada peserta sidang kabinet terkait. Sedangkan bahan paparan sidang kabinet yang sifatnya tidak rahasia dapat didistribusikan dengan terlebih dahulu mendapatkan ijin dari Menteri penyaji dan/atau Sekretaris Kabinet.

Selain itu, penurunan ini juga disebabkan karena peserta sidang kabinet adalah para Menteri/Pejabat baru pada kabinet Indonesia Maju yang umumnya belum terbiasa dengan kondisi/dinamika penyelenggaraan sidang kabinet, termasuk penayangan paparan materi sidang kabinet.

Dalam gambar di atas juga terlihat bahwa adanya peningkatan pada indikator lainnya yaitu indikator informasi penyelenggaraan sidang kabinet, sarana dan prasarana sidang kabinet serta pengelolaan dokumen hasil-hasil sidang kabinet. Kenaikan tersebut dipicu oleh adanya arahan Presiden pada Rapat Terbatas yakni Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas sebagai acuan/dasar dari setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian/Lembaga Pemerintah, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Daerah. Arahan Presiden tersebut memacu Sekretariat Kabinet untuk lebih mempercepat penyampaian/distribusi Risalah hasil Sidang Kabinet/Rapat Terbatas kepada Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas. Di samping itu,

peningkatan ketepatan dalam penyusunan Risalah juga menjadi hal yang amat penting untuk dilaksanakan Sekretariat Kabinet. Upaya tersebut membuahkan hasil capaian tingkat kepuasan peserta sidang kabinet terhadap layanan utama terkait pengelolaan dokumen hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas yang semakin baik dan perlu tetap dipertahankan.

Apabila dibandingkan dengan **tahun 2017, survei pengelolaan sidang kabinet mengalami peningkatan sebesar 3.86 persen**. Peningkatan ini terjadi karena komitmen yang kuat dari Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam meningkatkan pelayanan kepada *stakeholder* di berbagai bidang. Berikut ini grafik perbandingan hasil survei terhadap layanan pengelolaan sidang kabinet tahun 2017-2019.



Gambar 2.3. Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2019, terdapat beberapa masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang perlu kiranya segera ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet, sebagai berikut:

Tabel 2.1. Saran dan Masukan pada Survei Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2019

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
I.	Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
1.	Informasi pelaksanaan sidang diharapkan dapat diterima oleh peserta sidang kabinet/rapat terbatas minimal 3 hari sebelum hari H sidang kabinet/rapat terbatas.	Sekretariat Kabinet mengintensifkan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal penyampaian informasi sidang kabinet/rapat terbatas mengacu kepada ketentuan yang berlaku (Perseskab No 1 tahun 2018).
2.	Pelaksanaan sidang kabinet diagendakan sehingga dapat menyesuaikan dengan tugas-tugas lapangan yang sudah diarahkan oleh Presiden.	Sekretariat Kabinet merencanakan menyusun pembangunan aplikasi <i>e-cabinet</i> untuk memberikan informasi dan memudahkan pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas kepada peserta.
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet		
1.	Pendingin ruangan di ruang rapat kecil pada Kantor Presiden Jakarta kurang berfungsi dengan baik.	Koordinasi Sekretariat Kabinet dengan Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden memperoleh hasil bahwa pada tahun 2020 akan dilakukan renovasi ruang rapat terbatas di Kantor Presiden.
2.	Ruang rapat kecil pada Kantor Presiden di Jakarta sudah tidak memadai untuk diselenggarakannya sidang kabinet maupun rapat terbatas.	
3.	Perlu adanya agenda yang berisi alamat dan nomor telepon para Menteri atau Pejabat setingkat Menteri dan para Pejabat Eselon I di lingkungan Sekretariat Kabinet.	Sekretariat Kabinet terus berupaya memenuhi saran dan masukan peserta sidang kabinet termasuk dalam pembuatan buku agenda dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan anggaran.
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Materi Sidang Kabinet		
1.	Tema diharapkan diinformasikan lebih awal agar materi menjadi lebih matang.	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Perseskab 1 tahun 2018 dimana Sekretariat Kabinet terus melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal penyampaian informasi sidang kabinet/rapat terbatas mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Tahun 2020, Sekretariat Kabinet merencanakan mengadakan pertemuan 2 hari setelah sidang kabinet/rapat terbatas yang diikuti oleh Pejabat Eselon I Kedeputusan substansi Sekretariat Kabinet dengan Kementerian/Lembaga terkait, dan Deputi Bidang Dukungan Kerja

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
		Kabinet guna sinergi pelaksanaan tugas penyiapan bahan dan pemantauan tindak lanjut Arahan Presiden dalam sidang kabinet/rapat terbatas.
2.	Pembagian Materi Presentasi dalam Bentuk <i>Soft Copy</i> maupun <i>Hard Copy</i> .	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Perpres Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet dimana mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (pasal 9 ayat 1).
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet		
1.	Risalah sidang diharapkan dapat secepatnya diterima oleh peserta sidang kabinet/rapat terbatas.	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Perpres Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet, terus berupaya mendistribusikan risalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diatur bahwa penyampaian risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet (pasal 13).

2.

Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang kabinet

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun

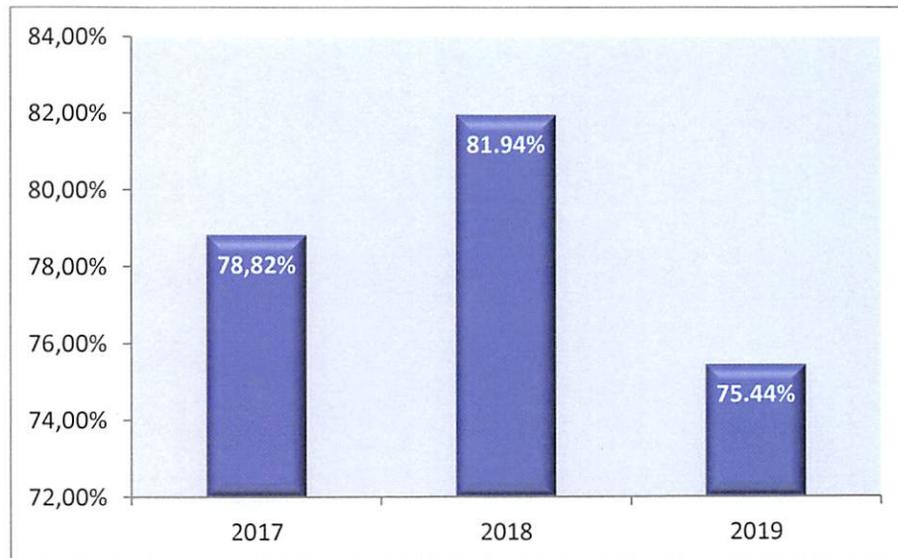
2019 dengan mengedarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan sidang kabinet dari Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah atau Provinsi yaitu sebanyak 27 responden. Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet pada setiap indikator pengukuran survei kepuasan layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.2. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2019.

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan
1.	Persyaratan	75,93 persen
2.	Prosedur	69,44 persen
3.	Waktu Pelayanan	67,59 persen
4.	Biaya/Tarif	75,00 persen
5.	Produk Pelayanan	75,93 persen
6.	Kompetensi Pelaksana	79,63 persen
7.	Perilaku Pelaksana	80,77 persen
8.	Maklumat Pelayanan	76,85 persen
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	77,78 persen
Rata-rata		75,44 persen

Pada tahun 2019, hasil survei atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet memperoleh hasil yang baik yaitu sebesar 75,44 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar **75,44** persen atau masuk dalam kategori **“Baik”**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2017 dan 2018, tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2019 mengalami penurunan yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :



Gambar 2.4. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2017-2019

Penurunan ini terjadi pada setiap indikator pelayanan kecuali pada kepuasan produk penjadwalan sidang kabinet dan kepuasan terhadap maklumat pelayanan sidang kabinet. Penurunan ini disebabkan responden survei yang berbeda kelompok yakni peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Kerja (Tahun 2017 dan 2018) dan peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Indonesia Maju (Tahun 2019). Perbedaan kelompok responden survei ini mempengaruhi hasil survei terhadap permohonan penjadwalan sidang kabinet/rapat terbatas. Responden Survei Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang terdiri dari para Menteri atau Pejabat setingkat Menteri Kabinet Indonesia Maju belum sepenuhnya mengetahui standar pelayanan terkait permohonan penjadwalan sidang kabinet, sehingga responden belum mengetahui secara pasti standar pelayanan dalam persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan serta prosedur penanganan, pengaduan, saran dan masukan pada layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet.

Selain itu, penurunan ini juga disebabkan karena peserta sidang kabinet adalah para Menteri/Pejabat baru pada kabinet Indonesia Maju yang umumnya belum terbiasa dengan hasil permohonan penjadwalan sidang kabinet, yang belum sepenuhnya dapat langsung disetujui oleh Presiden.

Adapun kendala-kendala atau permasalahan yang ada saat ini, disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal, seperti masalah koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet maupun rapat atau pertemuan, terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM), serta terbatasnya sarana dan prasarana. Faktor eksternal lainnya yang menjadi kendala diantaranya adalah dalam memperkirakan jumlah kegiatan penyelenggaraan sidang kabinet maupun rapat atau pertemuan setiap tahunnya, hal ini disebabkan karena penyelenggaraan sidang kabinet, rapat dan pertemuan sangat tergantung pada arahan dan petunjuk Presiden, yaitu berdasarkan atas pertimbangan urgensi dari setiap permasalahan yang akan dibahas.

Dalam menghadapi permasalahan yang ada saat ini, diharapkan adanya solusi-solusi nyata diantaranya adalah dengan lebih mengintensifkan lagi koordinasi dengan Sekretariat Presiden dan instansi terkait, disamping itu penambahan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta sarana dan prasarana yang memadai diwaktu yang akan datang.

3.

Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam melayani permohonan salinan risalah. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada bulan Desember 2019 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon salinan risalah sidang kabinet sebanyak 10 responden. Indikator penilaian pada survei kepuasan ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019.

No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan	82.50 persen
2	Prosedur	85.00 persen
3	Waktu Pelayanan	72.50 persen
4	Biaya/Tarif	100.00 persen
5	Produk Pelayanan	90.00 persen
6	Kompetensi Pelaksana	82.50 persen
7	Perilaku Pelaksana	90.00 persen
8	Maklumat Pelayanan	87.50 persen
9	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	82.50 persen
Rata-rata		85,83 persen

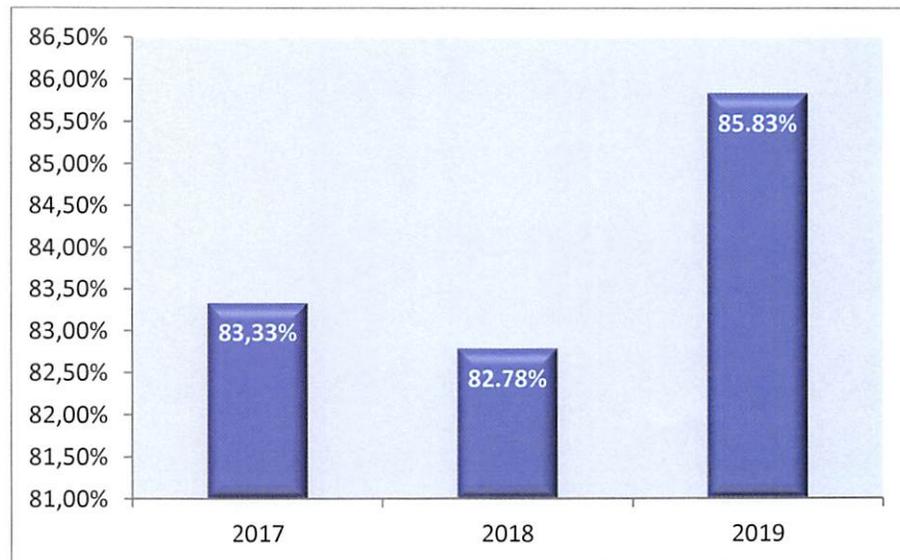
Pada tahun 2019, hasil survei atas layanan permohonan risalah sidang kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 85,83 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar **85,83 persen** atau masuk dalam kategori “**Sangat Baik**”. Pada tahun 2019, berdasarkan hasil survei para responden yang mengajukan permohonan salinan risalah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan permohonan salinan risalah baik. Hal ini juga terlihat pada rata-rata persentase per indikator penilaian, di mana persentase masing-masing indikator penilaian sudah mencapai lebih dari 72.50 persen.

Sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan, beberapa responden memberikan masukan yang sangat bermanfaat, yaitu :

1. Perlu dipertimbangkan penggunaan teknologi digital dalam pelaporan risalah sidang kabinet pada masa yang akan datang guna mempercepat distribusi risalah sidang kabinet; dan
2. Diharapkan selalu mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah tahun 2017 dan tahun 2018, tingkat kepuasan

terhadap pelayanan permohonan salinan risalah tahun 2019 mengalami peningkatan yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :



Gambar 2.5. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2017-2019

Peningkatan ini terjadi pada seluruh indikator kecuali pada indikator persyaratan dan waktu pelayanan salinan risalah sidang kabinet yang mengalami penurunan. Penurunan ini disebabkan responden survei yang berbeda kelompok yakni peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Kerja (Tahun 2017 dan 2018) dan peserta sidang kabinet/rapat terbatas pada Kabinet Indonesia Maju (Tahun 2019). Perbedaan kelompok responden survei ini mempengaruhi hasil survei terhadap permohonan salinan risalah sidang kabinet/rapat terbatas. Responden Survei yang terdiri dari para Menteri atau Pejabat setingkat Menteri Kabinet Indonesia Maju belum sepenuhnya mengetahui standar pelayanan terkait permohonan salinan risalah sidang kabinet, sehingga responden belum mengetahui secara pasti persyaratan dan waktu pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet.

Sedangkan peningkatan pada indikator prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kepuasan produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam meningkatkan pelayanan kepada *stakeholder* di segala bidang.

Sejak awal tahun 2016, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2015 tentang Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet telah ditetapkan sebagai Instansi Pembina Jabatan Fungsional Penerjemah (JFP) dengan diundangkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2014 tentang JFP. Dalam kapasitas tersebut, Sekretariat Kabinet memiliki 13 kewajiban yang harus dilaksanakan secara nasional sesuai dengan amanah PermenPANRB No. 49/2014 dimaksud.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, tugas dan fungsi sebagai Instansi Pembina JFP dilaksanakan oleh Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet *cq.* Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan, dalam hal ini Bidang Pengelolaan dan Pengembangan JFP (PPJFP). Untuk itu, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet melaksanakan tugas dan fungsi Pembinaan dan Pengembangan JFP secara nasional.

Dalam melaksanakan salah satu kewajibannya, Sekretaris Kabinet telah menerbitkan peraturan pelaksanaan JFP, yaitu Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pembinaan JFP. Dalam kaitan itu, pembinaan, pengelolaan, dan pengembangan JFP dilakukan melalui berbagai kegiatan yang bertujuan untuk membina pengembangan karier dan meningkatkan kompetensi para Pejabat Fungsional Penerjemah (PFP) di bidang penerjemahan.

JFP sendiri memainkan peran strategis bagi pemerintah pusat dan daerah sebagai jembatan komunikasi dengan mitra internasionalnya. Dalam hubungan itu, Bidang PPJFP berupaya terus menerjemahkan peran strategis JFP ke dalam berbagai kegiatan pembinaan JFP yang terutama bertujuan mengelola dan mengembangkan para Pejabat Fungsional Penerjemah (PFP) pada tingkat nasional, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas.

Terkait dengan kegiatan penerjemahan lisan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menugaskan Pejabat Fungsional Penerjemah sebagai penerjemah lisan (*interpreter*) pada acara-acara resmi kenegaraan. Selain itu, Pejabat Fungsional Penerjemah juga menulis karya ilmiah untuk dimuat pada Jurnal Penerjemahan yang diterbitkan oleh Sekretariat Kabinet; dan diundang untuk mengajar di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Sekretariat Negara.

Sebagai upaya untuk membina pengembangan karier dan meningkatkan kompetensi para Pejabat Fungsional Penerjemah (PFP) di bidang penerjemahan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet bertugas untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi pejabat fungsional penerjemah. Dalam upaya peningkatan kualitas diklat dimaksud, dilakukan survei kepuasan diklat kepada para peserta diklat fungsional penerjemah. Parameter dalam mengukur tingkat kepuasan Peserta Diklat Fungsional Penerjemah terhadap Penyelenggaraan Diklat yakni:

1. Substansi Materi Pelatihan;
2. Penyelenggara Pelatihan; dan
3. Fasilitas Pelatihan.

Pada tahun 2019, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kepada pejabat fungsional penerjemah sebanyak 3 (tiga) kali yaitu:

- a. Pendidikan dan pelatihan fungsional penjenjangan penerjemah tingkat pertama angkatan VIII pada tanggal 4 Maret s.d. 13 April 2019 yang diikuti oleh 22 peserta.
- b. Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum pemerintahan angkatan III pada tanggal 24 s.d. 29 Juni 2019 yang diikuti oleh 22 peserta.
- c. Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan lisan angkatan I pada tanggal 26 s.d. 31 Agustus 2019 yang diikuti oleh 20 peserta.

Hasil survei kepuasan responden terhadap penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah tahun 2017-2019 dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.4. Hasil Survei Pelayanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017-2019.

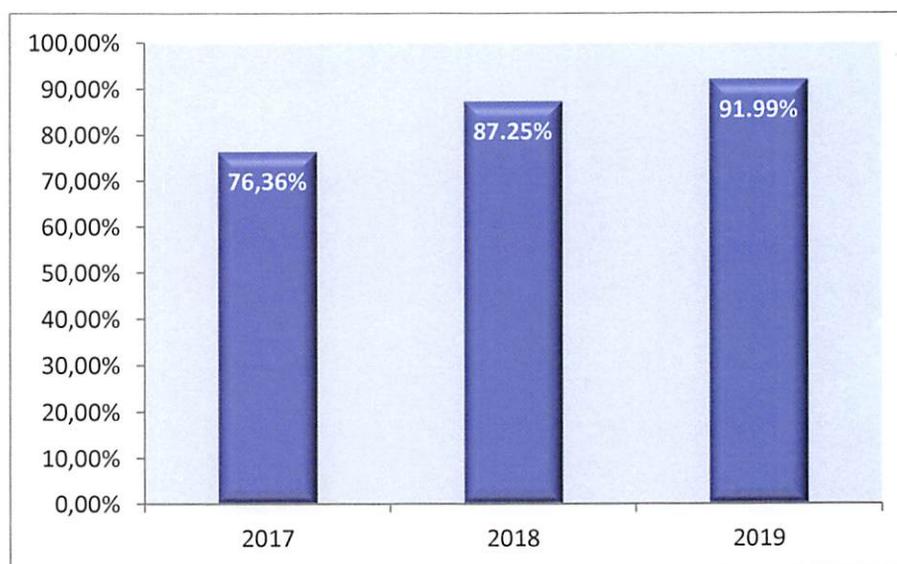
No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan		
		2017	2018	2019
1	Substansi Materi Pelatihan	76.25%	90.37%	94.91%
2	Penyelenggara Diklat	80.83%	90.61%	91.82%
3	Dukungan Sarana dan Prasarana	72.00%	80.77%	89.26%
Rata-rata		76.36%	87.25%	91.99%

Pada tahun 2019, tingkat kepuasan atas layanan dalam penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 91.99 persen. Persentase ini diperoleh dengan menjumlah rata-rata persentase setiap layanan Diklat Fungsional Penerjemah dibagi dengan total jumlah layanan yang dilakukan dalam tahun 2019. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah secara keseluruhan yaitu sebesar **91.99 persen** masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Jika dibandingkan dengan tahun 2017 dan tahun 2018, persentase kepuasan peserta diklat fungsional penerjemah terhadap penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah mengalami peningkatan. Peningkatan terjadi pada seluruh layanan yaitu kepuasan pada layanan substansi materi pelatihan, layanan penyelenggara diklat, dan layanan sarana dan prasarana diklat. Peningkatan pada layanan substansi materi pelatihan disebabkan oleh meningkatnya kualitas materi diklat yang diberikan kepada para peserta dari kesesuaian tujuan dengan materi pelatihan, kemudahan materi untuk dipahami dan juga manfaat materi yang diberikan dapat meningkatkan kompetensi para peserta diklat. Peningkatan pada layanan penyelenggara diklat disebabkan oleh meningkatnya kualitas penyelenggara layanan diklat dalam menyelenggarakan diklat fungsional penerjemah. Para peserta diklat merasa terbantu oleh pihak penyelenggara diklat dalam kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan diklat, kesiapsiagaan

penyelenggara diklat serta sikap ramah, sopan dan membantu dari para penyelenggara diklat.

Sedangkan pada layanan sarana dan prasarana diklat, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet berhasil memberikan sarana dan prasarana diklat yang terbaik bagi para peserta, mulai dari media pembelajaran di dalam kelas, utilitas diklat seperti air, pendingin ruangan, ketersediaan listrik, jaringan internet dan fasilitas lift yang sangat memuaskan. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung pembelajaran yang lengkap dan dalam kondisi baik juga menjadi salah satu faktor peningkatan kualitas dari sarana dan prasarana diklat fungsional penerjemah tahun 2019. Perbandingan hasil survei layanan diklat fungsional penerjemah tahun 2017-2019 dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.6. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2017-2019

5.

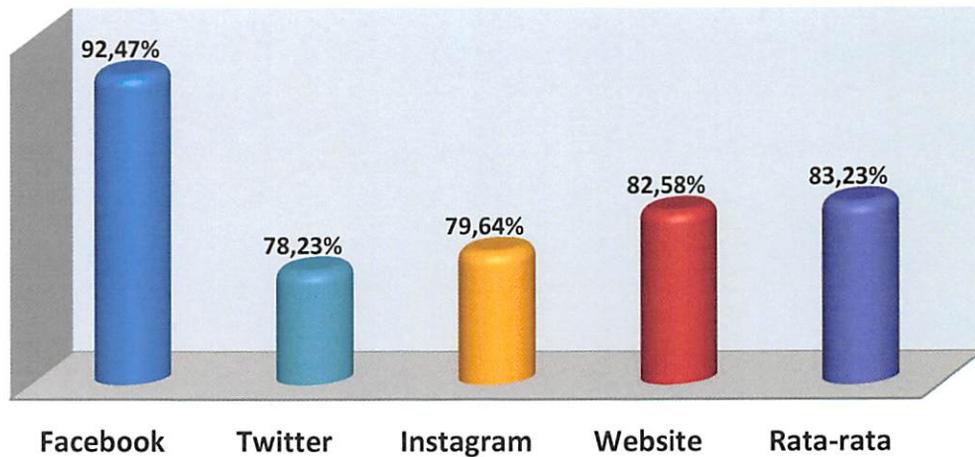
Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Survei kepuasan atas pelayanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dilaksanakan guna mengukur kinerja

Sekretariat Kabinet dalam penyebarluasan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet berupa berita, artikel, transkripsi, video dan/atau foto melalui media sosial yaitu *twitter*, *facebook* dan *instagram* serta laman resmi *website* Sekretariat Kabinet www.setkab.go.id. Survei dilakukan dengan pemungutan suara pada tiga media sosial yaitu *twitter*, *facebook* dan *instagram*. Pemungutan suara dilakukan dengan memberikan pertanyaan pada setiap media sosial dengan kategori antara lain :

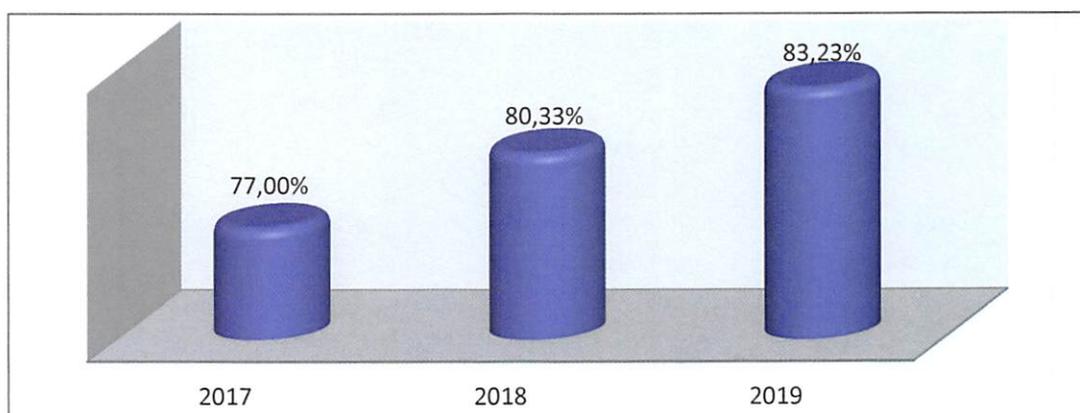
1. Kegunaan informasi yang disampaikan melalui akun *facebook* Sekretariat Kabinet.
2. Kegunaan informasi yang disampaikan melalui akun *twitter* Sekretariat Kabinet.
3. Kegunaan informasi yang disampaikan melalui akun *instagram* Sekretariat Kabinet.
4. Kecepatan penyampaian informasi melalui akun *facebook* Sekretariat Kabinet.
5. Kecepatan penyampaian informasi melalui akun *twitter* Sekretariat Kabinet.
6. Kecepatan penyampaian informasi melalui akun *instagram* Sekretariat Kabinet.
7. Varisi konten informasi yang disampaikan melalui akun *facebook* Sekretariat Kabinet.
8. Varisi konten informasi yang disampaikan melalui akun *twitter* Sekretariat Kabinet.
9. Varisi konten informasi yang disampaikan melalui akun *instagram* Sekretariat Kabinet.
10. Keakuratan informasi dalam *website* Sekretariat Kabinet.
11. Penyajian informasi dalam *website* Sekretariat Kabinet.

Tingkat kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan pada tahun 2019 pada media sosial Sekretariat Kabinet dan laman *website* [setkab.go.id](http://www.setkab.go.id) adalah sebagai berikut.



Gambar 2.7. Tingkat Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2019 per Jenis Media Sosial

Pada tahun 2019, capaian terbesar pada persentase kepuasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan diperoleh oleh media sosial *facebook*, terutama pada layanan konten yang bervariasi. Sedangkan capaian terendah diperoleh dari media sosial *twitter* yaitu pada layanan kecepatan penyampaian informasi. Pada tahun 2017-2019 persentase kepuasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan mengalami fluktuasi capaian seperti yang dapat digambarkan pada grafik berikut ini.



Gambar 2.8. Perbandingan Tingkat Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2017-2019

Survei yang dilaksanakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam memperoleh persentase kepuasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan, berbeda-

beda setiap tahunnya terutama pada tahun 2017. Pada tahun 2017, hasil survei terhadap informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan sebesar 77 persen dengan jumlah responden sebanyak 68.522 responden pada website www.setkab.go.id.

Sedangkan pada tahun 2018, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet melaksanakan survei dengan sistem yang berbeda yaitu dengan menambahkan media sosial Sekretariat Kabinet sebagai objek survei yaitu media sosial *twitter* dan *instagram*. Pada tahun 2019, survei dilakukan dengan menambahkan satu media sosial yaitu media sosial *facebook*. Serta pada semester II tahun 2019 adanya penambahan satu pertanyaan survei yaitu mengenai konten variatif dalam kanal media sosial Sekretariat Kabinet (*facebook*, *twitter* dan *instagram*). Perbedaan tersebut menyebabkan peningkatan pada kepuasan layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan. Berikut ini tabel perbandingan tingkat kepuasan terhadap layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan pada tahun 2018 hingga tahun 2019 per jenis media sosial dan jenis layanan.

Tabel 2.5. Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

JENIS LAYANAN	2018	2019	KETERANGAN
Website			
1. Penyajian informasi	81.98%	80.44%	↓
2. keakuratan informasi	81.57%	84.72%	↑
Twitter			
1. Kegunaan Informasi	81.15%	87.28%	↑
2. Kecapatan Penyampaian Informasi	65.78%	67.18%	↑
Instagram			
1. Kegunaan Informasi	92.54%	84.35%	↓
2. Kecapatan Penyampaian Informasi	76.03%	80.03%	↑

Peningkatan terjadi diseluruh layanan kecuali pada layanan penyajian informasi pada laman *website* setkab.go.id dan layanan kegunaan informasi pada media sosial *instagram*. Penurunan pada layanan penyajian informasi pada laman *website* setkab.go.id disebabkan oleh peluncuran wajah baru

website Sekretariat Kabinet pada pertengahan tahun 2019. Masyarakat pengguna *website* setkab.go.id masih belum terbiasa dengan tata letak informasi yang tersedia pada laman *website* setkab.go.id. Meskipun begitu, *website* setkab.go.id memperoleh capaian yang baik pada keakuratan informasi.

Sedangkan penurunan capaian pada layanan kegunaan informasi di media sosial *instagram* disebabkan oleh adanya kekurangpuasan responden survei terhadap kegunaan informasi yang disajikan pada media sosial *instagram*. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet akan meningkatkan kualitas layanan kegunaan informasi dengan melakukan penyaringan kembali terhadap informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang berguna atau bermanfaat bagi masyarakat luas. Disamping itu, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet akan terus mempertahankan dan meningkatkan layanan lainnya yaitu kecepatan penyampaian informasi dan variasi konten pada media sosial *instagram*.

6.

Pelayanan Keprotokolan dalam Rangka Dukungan Kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet

Survei kepuasan atas layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet digunakan untuk mengukur kinerja Sekretariat Kabinet dalam penyelenggaraan acara dan keprotokolan Sekretariat Kabinet. Meningkatnya kepuasan terhadap layanan ruang tunggu yang memadai, pelayanan yang baik dan fasilitas ruang audiensi yang memadai merupakan indikator keberhasilan Sekretariat Kabinet dalam meningkatkan kualitas layanan keprotokolan.

Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan keprotokolan ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam penyediaan layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet serta mempertahankan dan meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam penyediaan layanan keprotokolan. Hasil

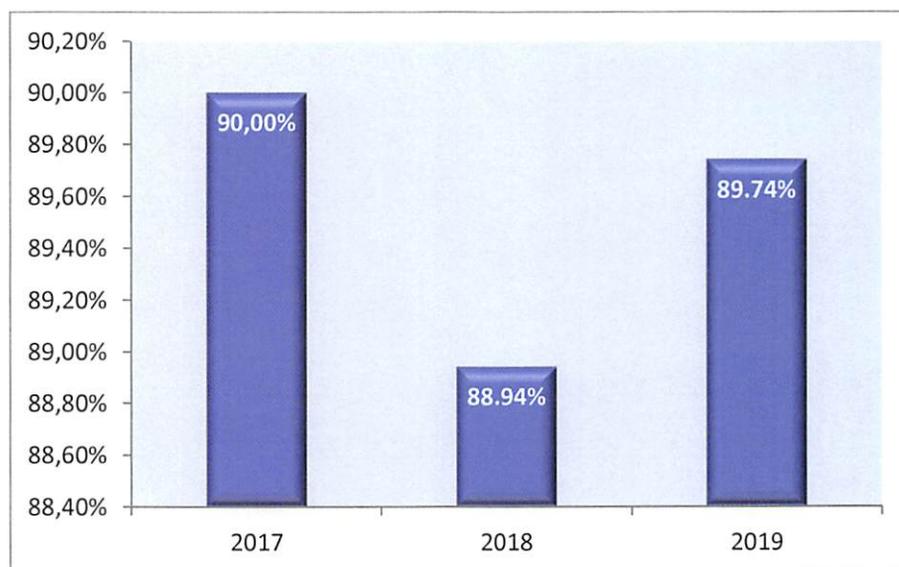
survei kepuasan responden terhadap layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tahun 2017-2019 dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.6. Hasil Survei Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019.

No	Ruang Lingkup	Tingkat Kepuasan		
		2017	2018	2019
1	Ruang Tunggu	89.00%	85.36%	87.13%
2	Pelayanan	93.00%	86.76%	91.44%
3	Fasilitas Ruang Audiensi	90.00%	94.71%	90.67%
Rata-rata		90.00%	88.94%	89.74%

Pada tahun 2019, tingkat kepuasan atas layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet memperoleh hasil sangat baik yaitu sebesar 89,74 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar **89,74 persen** masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet **tahun 2017**, tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan dalam rangka dukungan kegiatan Presiden dan/atau Sekretaris Kabinet mengalami **penurunan sebesar 0,26 persen**, sedangkan jika dibandingkan dengan tahun **2018** mengalami **peningkatan sebesar 0.8 persen** yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :



Gambar 2.9. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019

Penurunan pada tahun 2017 disebabkan oleh penurunan pada layanan ruang tunggu. Sedangkan pada tahun 2018 penurunan yang terjadi disebabkan oleh penurunan capaian pada layanan ruang tunggu dan pelayanan keprotokolan. Pada tahun 2019 Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet berhasil meningkatkan layanan ruang tunggu dan pelayanan keprotokolan namun mengalami penurunan pada layanan fasilitas ruang audiensi. Penurunan ini disebabkan oleh kekurangpuasan responden survei terhadap kualitas *wifi*, ketersediaan makanan dan minuman, serta kualitas dan kelengkapan ruang *meeting* Sekretariat Kabinet.

7.

Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Survei kepuasan atas pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 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

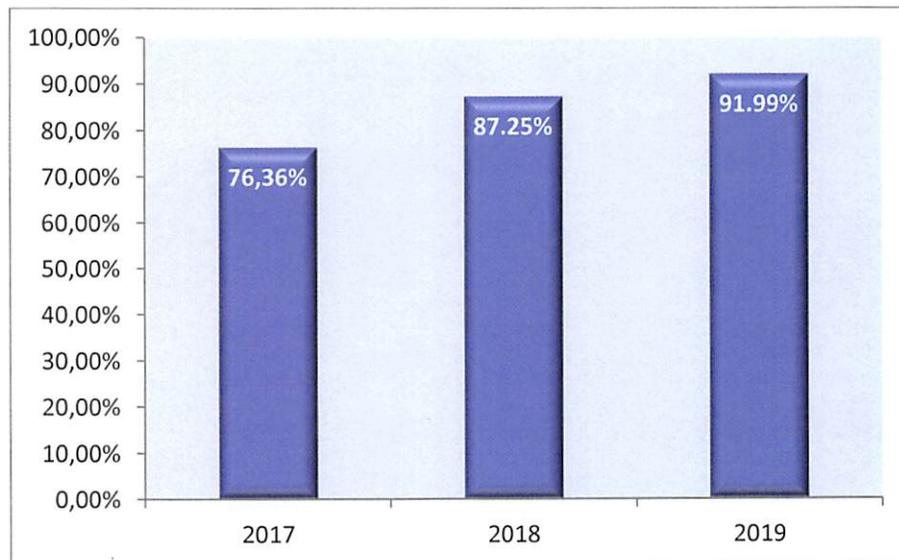
publikasi lainnya. Hasil kuesioner tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.7. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2019

No	Indikator	Tingkat Kepuasan
1	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	98.53 persen
2	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses	95.59 persen
3	Prosedur pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	95.59 persen
4	Pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	95.59 persen
5	Infomasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	95.59 persen
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan	94.12 persen
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	95.59 persen
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	97.06 persen
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 persen
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	95.59 persen
Rata-rata		96,18 persen

Pada tahun 2019, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 96,18 persen. Jika disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2015-2019, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar **96,18 persen** masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2017 dan tahun 2018, layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2019 mengalami peningkatan dari tahun 2017 yang dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini :



Gambar 2.10. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2017-2019

Peningkatan terjadi pada seluruh indikator kepuasan layanan. Peningkatan ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas pelayanan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terhadap permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat kabinet.

BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholder* dan Media/Sarana Pengaduan

Tabel 3.1. Identifikasi *Stakeholder* dan Media/Sarana Pengaduan

No.	Jenis Survei	<i>Stakeholder</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas (Eksternal)	Peserta sidang kabinet di lingkungan Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Penjadwalan Sidang Kabinet	Kuesioner Survei
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Salinan Risalah Sidang Kabinet	Kuesioner Survei Online
4	Survei layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Peserta Diklat Fungsional Penerjemah	Kuesioner Survei
5	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei Online
6	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	Kuesioner Survei
7	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei Online

3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Dalam memberikan layanan pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas yang dilaksanakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terkait aspek layanan penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas dan aspek layanan pengelolaan hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas, tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan layanan, sehingga Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet yang

dilaksanakan Sekretariat Kabinet selain bertujuan untuk mengukur kinerja pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas, juga bertujuan untuk menampung dan menindaklanjuti setiap masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2018, beberapa masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang telah ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Tahun 2018 serta Tindak Lanjutnya

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2018	TINDAK LANJUT TAHUN 2019
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet.		
1.	Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas Disampaikan Lebih Awal.	Sekretariat Kabinet telah menerbitkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet sebagai pelaksanaan dari Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah. Peraturan Sekretaris Kabinet tersebut mengatur tentang pemberitahuan jadwal penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta sidang kabinet/rapat terbatas paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas, kecuali terdapat hal mendesak (pasal 8).
2.	Keterlibatan Kementerian Ketenagakerjaan dalam setiap Sidang Kabinet/Rapat Terbatas.	Sekretariat Kabinet telah menerbitkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet dimana telah ditetapkan penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas disesuaikan dengan topik yang dibahas dan peserta berdasarkan usulan dari Kementerian Koordinator (Pasal 4).
3.	Kemudahan akses bagi pendamping Menteri/Pejabat peserta sidang kabinet dalam penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas.	Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah melakukan koordinasi dengan Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden terkait kemudahan akses bagi pendamping Menteri/Pejabat peserta sidang kabinet, dalam penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas, karena hal tersebut merupakan kewenangan Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2018	TINDAK LANJUT TAHUN 2019
		<p>Hasil koordinasi intinya menyimpulkan bahwa kemudahan akses diberikan apabila pendamping Menteri/Pejabat peserta sidang kabinet telah memenuhi prosedur yang telah ditetapkan dan mendapatkan izin dari Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden.</p>
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet.		
1.	<p>Penyediaan Layar Monitor di Meja Menteri/Pejabat Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas.</p>	<p>Dukungan perlengkapan visual sidang kabinet/rapat terbatas selama ini telah tersedia yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 unit TV plasma dan 1 <i>screen</i> ukuran 2x3 meter pada Ruang Rapat Terbatas Kantor Presiden (Ruang Besar). - 1 <i>screen</i> ukuran 2x3 meter pada Ruang Rapat Terbatas Kantor Presiden (Ruang Kecil). - 3 unit TV <i>plasma mobile</i> pada Istana Merdeka. - Sewa Vidiotrone 2x3 meter sebanyak 2 unit pada Istana Negara. - Sewa TV Plasma sebanyak 5 unit pada Istana Bogor. <p>Selain sarana tersebut telah disediakan pula televic di masing-masing meja Menteri/Pejabat peserta sidang kabinet/rapat terbatas untuk memudahkan peserta sidang kabinet/rapat terbatas dalam pemahaman materi rapat secara visual.</p>
III. Aspek Penayangan Paparan Materi Sidang Kabinet.		
1.	<p>Pembagian Materi Presentasi dalam Bentuk <i>Soft Copy</i> Maupun <i>Hard Copy</i>.</p>	<p>Sekretariat Kabinet telah menerbitkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet dimana mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (pasal 9 ayat 1).</p>
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet.		
1.	<p>Kecepatan memperoleh Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas.</p>	<p>Sekretariat Kabinet telah menerbitkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet diatur bahwa penyampaian risalah hasil Sidang Kabinet kepada para</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2018	TINDAK LANJUT TAHUN 2019
		Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet (pasal 13). Selain itu, Sekretariat Kabinet juga menyampaikan Risalah kepada para Sekretaris Kementerian Koordinator, Sekretaris Kementerian, Sekretaris Jenderal, dan Sekretaris Utama guna mempercepat tindak lanjut arahan Presiden dalam sidang kabinet/rapat terbatas.
2.	Isi risalah sidang kabinet/rapat terbatas tergambar dengan jelas.	<p>Sekretariat Kabinet telah menerbitkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet dimana pada intinya pelaksanaan sidang kabinet paripurna dapat meliputi (pasal 11):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presiden memberikan pengantar dan arahan; b) Menteri Koordinator atau Menteri/Kepala Lembaga dapat menyampaikan paparan dan masukan terkait topik yang dibahas; c) Wakil Presiden memberikan pandangan terhadap topik yang dibahas; dan d) Presiden memberikan arahan kepada peserta Sidang Kabinet Paripurna. <p>Sedangkan pelaksanaan rapat terbatas dapat meliputi (pasal 12):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presiden memberikan pengantar dan arahan; b) Menteri Koordinator yang membidangi topik yang dibahas menyampaikan paparan singkat; c) Menteri/Kepala Lembaga lainnya dapat menyampaikan tanggapan dan saran terhadap topik yang dibahas. d) Wakil Presiden memberikan pandangan terhadap topik yang dibahas; dan e) Presiden memberikan arahan kepada peserta Rapat Terbatas. <p>Mengacu pada ketentuan pelaksanaan sidang kabinet/rapat terbatas, Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet menyusun risalah mengikuti sistematika tersebut, sehingga diharapkan dinamika sidang kabinet/rapat terbatas dapat tergambar dengan jelas.</p>

Selain itu, pada tahun 2019 Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet juga telah melakukan berbagai upaya perbaikan atas dasar masukan dan saran Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang disampaikan pada Survei Pengelolaan Sidang Kabinet, sebagai berikut:

1. Penggunaan *Security Paper* dalam penyusunan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet/Rapat Terbatas (Transkripsi, Risalah, Arahan Presiden).

Dokumen hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas berupa transkripsi, risalah dan Arahan Presiden merupakan dokumen yang sifatnya sangat rahasia dan terbatas sehingga memerlukan penanganan dari segi keamanan yang tinggi. Untuk itu, Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah menggunakan *security paper* dalam pencetakan dokumen hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas dimaksud. Sejak Januari-Desember 2019 penggunaan *security paper* untuk pencetakan dokumen hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas sebanyak 63.797 lembar *security paper* untuk penyusunan dokumen risalah, dan sebanyak 5349 lembar *security paper* untuk penyusunan dokumen transkripsi.

2. Perencanaan dan Penganggaran pengadaan Alat *Audio to Text* untuk kecepatan perekaman dan penyusunan transkripsi hasil sidang kabinet/rapat terbatas.

Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah merencanakan alokasi anggaran pengadaan alat *audio to text* untuk tahun 2020 sebesar Rp 1.000.000.000. Pengadaan alat *audio to text* ini dimaksudkan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan terkait perekaman dan penyusunan transkripsi secara otomatis dengan meminimalisir tingkat memaksimalkan keakuratan dari suara atau ucapan menjadi tulisan secara langsung dan *real time*. Selain itu juga untuk membantu dan memudahkan penyusunan risalah sidang kabinet/rapat terbatas. Diharapkan tahun 2020 dengan pengadaan alat *audio to text* ini dapat direalisasikan.

Namun demikian, sebagaimana dimaklumi bahwa di lingkungan Istana Kepresidenan telah menggunakan peralatan perekaman dengan teknologi yang mutakhir. Dalam hal ini, pengadaan alat *audio to text* tidak mutlak dilakukan mengingat perlu adanya penyesuaian alat pendukung lainnya yang sudah tersedia di lingkungan Istana Kepresidenan. Dengan demikian alokasi anggaran pengadaan alat *audio to text* untuk tahun 2020 akan disesuaikan dengan kebutuhan peralatan untuk mendukung peralatan yang sudah tersedia di lingkungan Istana Kepresidenan dimaksud.

Sebagaimana dimaklumi Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet juga melakukan tugas dan fungsi perekaman sidang kabinet, rapat terbatas dan pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden secara visual. Namun, hingga saat ini tugas tersebut belum terlaksana mengingat dukungan sarana prasarana belum memadai. Oleh karena itu pada tahun 2020 Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet merencanakan akan mewujudkan tugas perekaman sidang kabinet, rapat terbatas dan pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden secara visual melalui pengadaan alat-alat perekaman visual yaitu SDI (*Serial Digital*

Interface) video recorder, mini video recorder, media penyimpanan solid state drive (SSD) dan alat-alat pendukung lainnya.

Rencana Tindak Lanjut tahun 2020 atas dasar Saran dan Masukan pada Survei tahun 2019.

Dalam memberikan pelayanan pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas yang dilaksanakan Sekretariat Kabinet terkait aspek layanan penyelenggaraan sidang kabinet/rapat terbatas dan aspek layanan pengelolaan hasil-hasil sidang kabinet/rapat terbatas, tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan layanan, sehingga Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet yang dilaksanakan Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet selain bertujuan untuk mengukur kinerja pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas, juga bertujuan untuk menampung dan menindaklanjuti setiap masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2019, terdapat beberapa masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang perlu kiranya segera ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, sebagai berikut:

Tabel 3.3. Saran dan Masukan Tahun 2019 serta Rencana Tindak Lanjutnya

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet		
1.	Informasi pelaksanaan sidang diharapkan dapat diterima oleh peserta sidang kabinet/rapat terbatas minimal 3 hari sebelum hari H sidang kabinet/rapat terbatas.	Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet mengintensifkan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal penyampaian informasi sidang kabinet/rapat terbatas mengacu kepada ketentuan yang berlaku (Porseskab No 1 tahun 2018).
2.	Pelaksanaan sidang kabinet diagendakan sehingga dapat menyesuaikan dengan tugas-tugas lapangan yang sudah diarahkan oleh Presiden.	Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet merencanakan menyusun pembangunan aplikasi <i>e-cabinet</i> untuk memberikan informasi dan memudahkan pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas kepada peserta.
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet		
1.	Pendingin ruangan di ruang rapat kecil pada Kantor Presiden Jakarta kurang berfungsi dengan baik.	Koordinasi Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dengan Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden memperoleh hasil bahwa pada tahun 2020 akan dilakukan renovasi ruang rapat terbatas di Kantor Presiden.
2.	Ruang rapat kecil pada Kantor Presiden di Jakarta sudah tidak memadai untuk diselenggarakannya sidang kabinet maupun rapat terbatas.	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
3.	Perlu adanya agenda yang berisi alamat dan nomor telepon para Menteri atau Pejabat setingkat Menteri dan para Pejabat Eselon I di lingkungan Sekretariat Kabinet.	Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terus berupaya memenuhi saran dan masukan peserta sidang kabinet termasuk dalam pembuatan buku agenda dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan anggaran.
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Materi Sidang Kabinet		
1.	Tema diharapkan diinformasikan lebih awal agar materi menjadi lebih matang.	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 dimana Sekretariat Kabinet terus melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam hal penyampian informasi sidang kabinet/rapat terbatas mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Tahun 2020, Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet merencanakan mengadakan pertemuan 2 hari setelah sidang kabinet/rapat terbatas yang diikuti oleh Pejabat Eselon I Kedeputian substansi Sekretariat Kabinet dengan Kementerian/Lembaga terkait, dan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet guna sinergi pelaksanaan tugas penyiapan bahan dan pemantauan tindak lanjut Arahan Presiden dalam sidang kabinet/rapat terbatas.
2.	Pembagian Materi Presentasi dalam Bentuk <i>Soft Copy</i> Maupun <i>Hard Copy</i> .	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet dimana mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (pasal 9 ayat 1).
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet		
1.	Risalah sidang diharapkan dapat secepatnya diterima oleh peserta sidang kabinet/rapat terbatas.	Sekretariat Kabinet sesuai dengan kewenangannya yang diatur dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Hasil

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2020
		Sidang Kabinet, terus berupaya mendistribusikan risalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diatur bahwa penyampaian risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet (pasal 13).

Selain itu juga terdapat masukan dan saran pada survei pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tahun 2019 berikut ini.

Tabel 3.4. Masukan dan Saran pada Survei Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019

NO	MASUKAN DAN SARAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Penyampaian risalah Sidang Kabinet lebih dipercepat	Akan dilakukan kerjasama dengan pihak pengiriman agar pengiriman salinan risalah dapat dipercepat
2.	Perlu adanya sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dengan tetap memperhatikan sistem keamanan. Serta perlu dilakukan evaluasi secara periodik dalam pelayanan dan SOP.	Perlu adanya pengembangan pelayanan yang berbasis teknologi informasi
3.	Perlu adanya sistem <i>database</i> risalah agar memudahkan dalam memperoleh informasi yang ada di dalam risalah kapanpun dan dimanapun	Perlu adanya pengembangan pelayanan yang berbasis teknologi informasi
4.	Penyampaian salinan risalah paling lambat 2 hari setelah permohonan diajukan	Surat Keputusan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Nomor KEP.26/DKK/IX/2019 tentang Standar Pelayanan pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet terkait waktu pelayanan yang diperjanjikan adalah 1 (satu) hari kerja berlaku mulai tanggal SK Akan dilakukan kerjasama dengan pihak pengiriman agar pengiriman salinan risalah dapat dipercepat

Sedangkan pada survei lainnya yaitu Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas, Survei Layanan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Penerjemah, Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan, Survei Layanan

Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak ada pengaduan yang harus ditindaklanjuti.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan Provinsi serta perwakilan masyarakat umum. Laporan pelaksanaan hasil survei Sekretariat Kabinet ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja Sekretariat Kabinet yang telah ditetapkan pada tahun 2019, dengan hasil survei sebagai berikut :

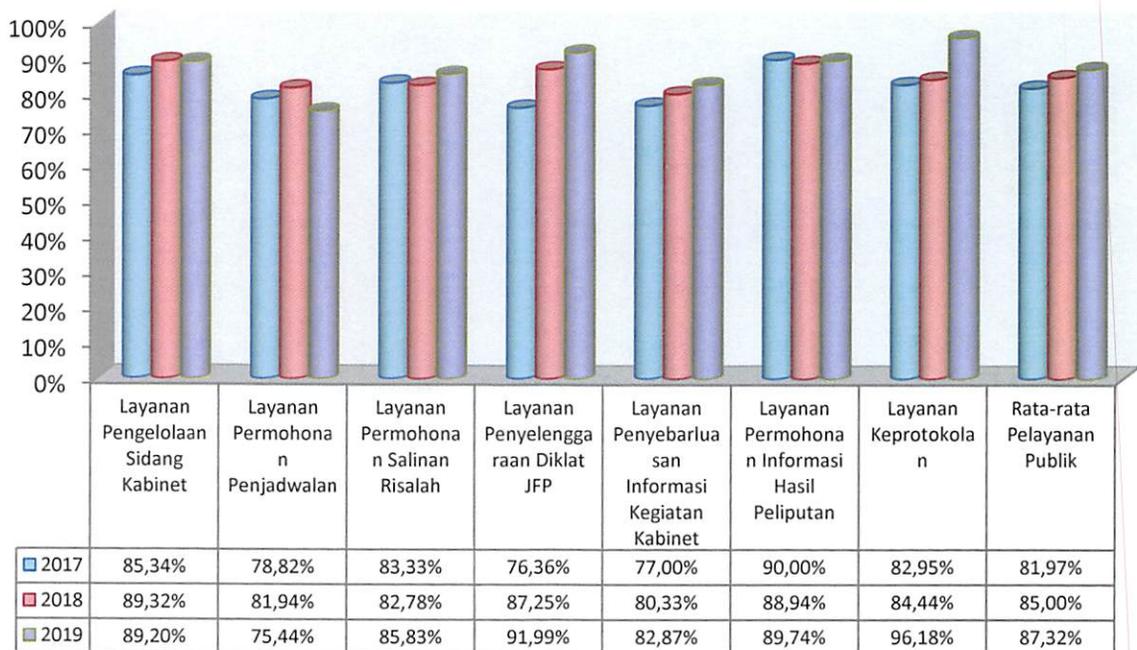
Tabel 4.1 Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	89,2 persen
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	75,44 persen
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,83 persen
4.	Layanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah	91,99 persen
5.	Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,87 persen
6.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	89,74 persen
7.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	96,18 persen
Rata-rata		87,32 persen

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa *stakeholder* atau responden Sekretariat Kabinet menyatakan “**sangat puas**” terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet.

Jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada tahun 2017 dan tahun 2018, Sekretariat Kabinet mengalami penurunan dan peningkatan dalam

beberapa indikator survei kepuasan yang dapat dijelaskan pada gambar berikut dibawah ini:



Gambar 4.1. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet *cq.* Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2017-2019.

4.2. Saran dan Rekomendasi

Berikut ini saran dan rekomendasi sebagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet :

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Kabinet perlu melaksanakan pelayanan publik dengan mempertimbangkan saran dan masukan dalam hasil survei, antara lain :
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau *skill* sumber daya manusia Sekretariat Kabinet;
 - c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan sidang kabinet, layanan keprotokolan maupun pembinaan pejabat fungsional penerjemah;
 - d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- e. Meningkatkan kegunaan teknologi informasi terutama dalam penyebarluasan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
2. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.