



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I 2020



SEKRETARIAT KABINET C.Q.
DEPUTI DKK

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputi DKK) dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet c.q. Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Semester I 2020. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK pada ketiga unit kerja di lingkungan Deputy DKK yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan, serta Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK meliputi :

1. Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.

Secara umum, hasil pelaksanaan SKM ini menggambarkan mutu pelayanan dan kinerja yang baik. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Deputy DKK berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tercapainya pelayanan prima guna membantu Sekretaris Kabinet dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan.

Jakarta, Juli 2020

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Thanon Aria Dewangga

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan masyarakat. Laporan pelaksanaan SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2020, dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2020

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	82,99%
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	93,63%
Rata-rata		88,31%

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK masuk dalam predikat sangat memuaskan. Namun guna optimalisasi layanan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK terdapat saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK 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 kompetensi sumber daya manusia Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK.
 - c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan persidangan kabinet dan layanan keprotokolan.
 - d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap layanan.
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.

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	2
1.5. Jadwal Pelaksanaan	3
BAB II ANALISIS.....	4
2.1. Perhitungan Hasil Survei	4
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	5
1. Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).....	5
2. Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	8
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	11
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	11
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut/Penanganan Pengaduan	11
BAB IV PENUTUP	16
4.1. Kesimpulan.....	16
4.2. Saran dan Rekomendasi	16

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Karakteristik Responden dan Kuesioner Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2020	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2020	3
Tabel 2.1. Interval Opsi Penilaian/Persepsi Sekretariat Kabinet.....	5
Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020.....	6
Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020.....	7
Tabel 2.4. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester I 2020	9
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	11
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2019 serta Tindak Lanjut Semester I 2020	12
Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020 serta Rencana Tindak Lanjut	13
Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester I 2020	15
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2020	16

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2020	3
Gambar 2.1. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2019 dan Semester I 2020.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet juncto. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 3 (tiga) asisten deputy di lingkungan Deputy DKK, yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan dan Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* Deputy DKK yaitu Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan perwakilan dari masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK semester I 2020 meliputi 2 (dua) bidang pelayanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet dan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Hasil pelaksanaan survei tersebut ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK guna mewujudkan pelayanan prima Deputy DKK.

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK Semester I 2020 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK pada semester I 2020 dan tahun 2019 guna perbaikan layanan.

3. Memberikan gambaran terhadap *feed back*/umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan *stakeholders* untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Setiap bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK memiliki karakteristik responden yang berbeda. Berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 2 (dua) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK disertai dengan informasi jumlah responden.

Tabel 1.1. Karakteristik Responden dan Kuesioner Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2020.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	21
2.	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.	10

1.4. Tim

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana, yaitu:

Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputy DKK Tahun 2020



1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK Semester I 2020, yaitu:

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2020.

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I 2020	Juni 2020
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2020	Juni 2020

BAB II

ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 2 (dua) bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK 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 diperbandingkan dengan nilai jumlah pernyataan.

Perhitungan hasil survei dilakukan dengan membuat tabulasi perhitungan yang berisi skala perhitungan survei serta data responden kuesioner yang disebut sebagai individu kuesioner. Selanjutnya perhitungan 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.
- 4) Sangat Puas, diberi skor 4.

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

- c. Mengalikan nilai setiap responden dengan skor pada masing-masing pilihan jawaban dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

- d. Membagi total nilai per responden dengan skor tertinggi (dalam persentase) 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 perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisis hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK semester I 2020. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan interval opsi penilaian/persepsi Sekretariat Kabinet sebagai berikut.

Tabel 2.1. Interval Opsi Penilaian/Persepsi Sekretariat Kabinet

Bobot Nilai Interval (Skor Persepsi)	Indeks Persentase	Predikat
4	81,25 % - 100%	Sangat memuaskan
3	62,5% - 81,24%	Memuaskan
2	43,75% - 62,4%	Cukup memuaskan
1	25% - 43,74%	Kurang memuaskan

Sumber : Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024

2.2. Deskripsi Hasil Survei.

1.

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

Sidang kabinet/rapat terbatas yang selanjutnya disebut persidangan kabinet merupakan forum koordinasi dan pengambilan kebijakan tertinggi yang dipimpin langsung oleh Presiden, menghasilkan berbagai keputusan yang penting, strategis, dan berskala nasional yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat luas. Dengan demikian, Deputi DKK memiliki peran strategis dalam melaksanakan tugas pengelolaan persidangan kabinet dari hulu ke hilir, yaitu mulai dari perencanaan, penyiapan bahan, perlengkapan dan jamuan, pelaksanaan perekaman, penyusunan transkripsi, risalah, Arahan Presiden, dan pendistribusian dokumen hasil persidangan kabinet kepada para pemangku kepentingan.

Survei terhadap Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet, digunakan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK terkait informasi penyelenggaraan, sarana dan prasarana, bahan paparan/materi, dan risalah persidangan kabinet serta Arahan Presiden. Dengan mengukur tingkat kepuasan pengelolaan persidangan kabinet diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dan mempertahankan serta meningkatkan kembali kelebihan yang sudah dimiliki dalam pengelolaan persidangan kabinet.

Adapun kuesioner survei terkait pengelolaan persidangan kabinet semester I 2020 berisi 9 (sembilan) aspek pernyataan sebagai berikut.

Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020

No.	Aspek/Pernyataan
1.	Bahan paparan sidang kabinet mudah diperoleh
2.	Informasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan baik
3.	Risalah sidang kabinet diterima dengan cepat
4.	Risalah sidang kabinet dibaca dengan jelas
5.	Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti
6.	Kompetensi/kemampuan penyelenggara sidang kabinet
7.	Perilaku, kesopanan, dan keramahan penyelenggara sidang kabinet
8.	Kemudahan dalam pengaduan pelayanan sidang kabinet
9.	Sarana dan prasarana sidang kabinet berfungsi dengan baik

Pada semester I 2020, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK telah melaksanakan survei kepuasan terhadap pengelolaan persidangan kabinet terkait kinerja 2 (dua) jenis layanan utama yakni layanan penyelenggaraan dan pengelolaan dokumen hasil-hasil persidangan kabinet sebanyak 1 (satu) kali, yaitu pada tanggal 22 s.d. 30 Juni 2020, dengan responden sebanyak 21 peserta persidangan kabinet yang terdiri dari para Menteri/Kepala Lembaga.

Hasil survei kepuasan peserta sidang kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet semester I 2020 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020

NO.	Aspek/Pernyataan	Hasil Survei (%)
1.	Bahan Paparan Sidang Kabinet Mudah Diperoleh	75,00
2.	Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet Diterima dengan Baik	76,19
3.	Risalah Sidang Kabinet Diterima dengan Cepat	79,76
4.	Risalah Sidang Kabinet Dibaca dengan Jelas	85,71
5.	Arahan Presiden dalam Risalah Bermanfaat untuk Ditindaklanjuti	89,29
6.	Kompetensi/kemampuan Penyelenggara Sidang Kabinet	85,00
7.	Perilaku, Kesopanan, dan Keramahan Penyelenggara Sidang Kabinet	88,10
8.	Kemudahan dalam Pengaduan Pelayanan Sidang Kabinet	82,14
9.	Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet Berfungsi dengan Baik	85,71
Pengelolaan Sidang Kabinet		82,99

Pada semester I 2020, persentase tertinggi diperoleh pada aspek Arahan Presiden dalam Risalah Bermanfaat untuk Ditindaklanjuti dengan persentase sebesar 89,29%. Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK terus meningkatkan penajaman Arahan Presiden yang termuat di dalam risalah guna memudahkan para peserta persidangan kabinet dalam menindaklanjuti arahan Presiden. Ketelitian dan kecermatan dalam penyusunan risalah serta kejelasan isi merupakan hal yang menentukan kepuasan dari para peserta persidangan kabinet pada aspek Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.

Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek bahan paparan persidangan kabinet yang mudah diperoleh dengan persentase sebesar 75,00%. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman peserta persidangan kabinet mengenai sifat kerahasiaan dari bahan paparan. Ada beberapa bahan paparan yang bersifat sangat rahasia, masih memerlukan pembahasan dan belum mendapatkan keputusan dalam persidangan kabinet tersebut, tidak diperkenankan untuk disampaikan terlebih dahulu kepada peserta persidangan kabinet oleh Kementerian/Lembaga pembuat bahan paparan. Selain itu, sebelum bahan paparan tersebut disampaikan kepada peserta maka harus mendapatkan persetujuan dari Menteri yang memberikan paparan. Bahan paparan dimaksud hanya terbatas diperuntukkan bagi Presiden dan Wakil Presiden. Sedangkan bahan paparan yang

bersifat tidak rahasia, dapat diperoleh para peserta persidangan kabinet dengan memberikan surat permohonan kepada Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan.

Namun, pada semester I 2020, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK dalam proses membangun sebuah aplikasi yang akan memudahkan penyampaian bahan paparan, informasi penyelenggaraan, hingga risalah persidangan kabinet kepada para peserta persidangan kabinet.

Apabila disejajarkan dengan interval opsi penilaian berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, hasil survei kepuasan peserta sidang kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet pada semester I 2020 sebesar 82,99% termasuk dalam predikat Sangat Memuaskan. Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020 memiliki jenis kuesioner yang berbeda dari tahun 2019, sehingga tidak dapat dibandingkan dengan periode sebelumnya.

2.

Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Deputi DKK dibantu oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait layanan keprotokolan. Untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan acara dan pelayanan keprotokolan Sekretariat Kabinet, dilaksanakan survei kepuasan terhadap para tamu yang melakukan audiensi kepada Sekretaris Kabinet. Adapun parameter dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan yakni layanan ruang tunggu yang memadai, pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan keprotokolan ini, diharapkan dapat mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dalam penyediaan layanan keprotokolan dan mempertahankan serta meningkatkan kembali apa yang telah dicapai dengan baik dalam penyelenggaraan layanan keprotokolan.

Terdapat 4 (empat) buah pernyataan dalam kuesioner survei terkait layanan keprotokolan yang juga disajikan dalam bentuk bahasa inggris sebagai berikut:

1. Kondisi Ruang Tunggu/*Holding Room* (Desain Kamar/*Room Design*, Kebersihan Kamar/*Room Cleanliness*, Luas Kamar/*Room Space*, Penerangan/*Lighting*, AC, Siaran TV/*TV Channel*).
2. Kualitas fasilitas ruang audiensi/rapat/*quality of courtesy call/meeting room* (Kualitas WiFi/*WiFi Quality*, Minuman dan Makanan Ringan/*Drinks and Snack*, Ruang Pertemuan/*Meeting Room*).
3. Kualitas Pelayanan/*Service Quality*, Perilaku Protokol/*Protocol Attitude*, Pelayanan Audiensi/Rapat/*Service of Courtesy Call/Meeting*, Informasi Waktu Audiensi/Rapat/*Time information of courtesy call/meeting*).
4. Kepuasan mengenai pelayanan keprotokolan Sekretariat Kabinet/*Overall, your satisfaction about protocol service at the Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia*.

Responden adalah para tamu yang melakukan *audience* kepada Sekretaris Kabinet yakni pejabat dari Kementerian/Lembaga, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dan lain-lain. Jawaban kuesioner akan dihimpun dan diakumulasi setiap 6 (enam) bulan, yaitu pada bulan Juni dan Desember.

Pada semester I 2020, Deputi DKK melakukan survei terhadap layanan keprotokolan yang hasilnya dihimpun pada bulan Juni 2020 (Semester I). Pada Semester I 2020, terkumpul hasil survei dari 10 responden dengan capaian sebagai berikut.

Tabel 2.4. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester I 2020

No	Layanan	Hasil Survei
1	Ruang Tunggu	92,50%
2	Pelayanan	97,50%
3	Fasilitas Ruang Audiensi	92,50%
4	Seluruh Layanan	92,00%
Rata-Rata		93,63%

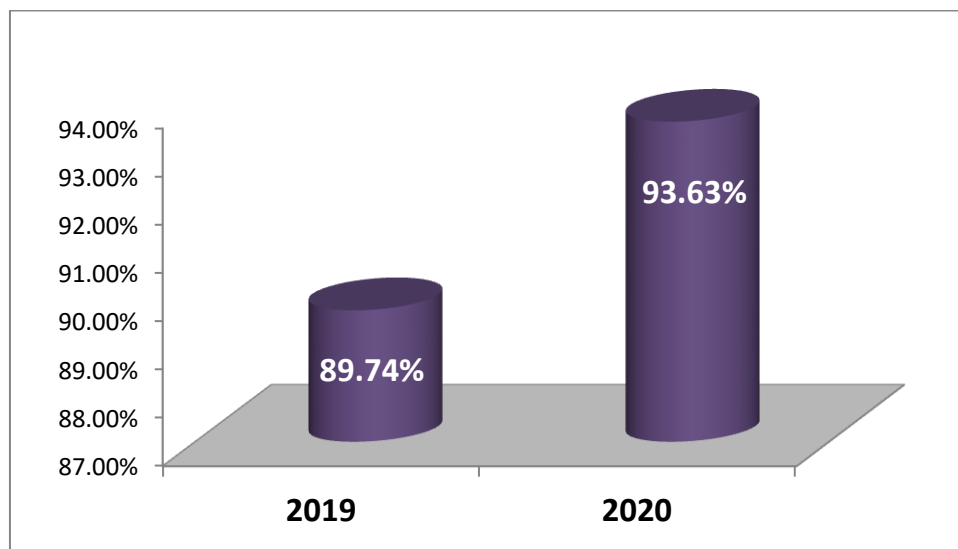
Pada tabel di atas terlihat bahwa pada semester I 2020 yaitu rata-rata hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan adalah sebesar 93,63%. Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan memperoleh persentase sebesar 93,63% dan masuk ke dalam predikat Sangat Memuaskan.

Capaian terbesar adalah pada aspek pelayanan keprotokolan sebesar 97,50%. Kualitas pelayanan seperti keramahan dan kesopanan dari protokol Sekretaris kabinet serta kedisiplinan waktu dalam hal pelayanan audiensi menjadi penyebab tingginya hasil survei terhadap aspek pelayanan. Kualitas fasilitas ruang audiensi dan ruang tunggu yang baik seperti kualitas WiFi atau koneksi internet yang baik, Minuman dan Makanan Ringan yang tersedia dengan baik, serta kenyamanan dan kebersihan pada ruang audiensi dan ruang tunggu menjadikan capaian fasilitas ruang audiensi dan ruang tunggu memperoleh tingkat kepuasan yang sama sebesar 92,50%.

Dalam rangka pandemi Covid-19, layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengadopsi protokol kesehatan yang ketat, salah satunya dengan mewajibkan para tamu untuk menunjukkan surat *rapid test* (non reaktif) dan/atau Swab Antigen/PCR (negatif) sebelum memasuki wilayah Sekretariat Kabinet. Selain itu, juga dilakukan pengecekan suhu tubuh dan mewajibkan para tamu untuk mengenakan masker dan mencuci tangan. Pada ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretariat Kabinet disediakan *tissue* basah dan *hand sanitizer*.

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, rata-rata hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan mengalami peningkatan sebesar 3,89% sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.1. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2019 dan Semester I 2020



Peningkatan tersebut didukung oleh semakin meningkatnya kualitas ruang tunggu seperti kepuasan terhadap desain ruang tunggu yang menarik dilengkapi dengan lukisan indah disepanjang dinding ruangan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana ruang tunggu yang terdiri dari televisi, koran dan majalah serta penerangan yang baik. Selain itu peningkatan hasil pada semester I 2020 juga diperoleh dari peningkatan kualitas ruang audiensi seperti koneksi internet yang baik, makanan dan minuman ringan yang selalu tersedia dengan baik serta kenyamanan dan kebersihan pada ruang audiensi. Peningkatan tersebut juga diperoleh dari peningkatan pada kualitas pelayanan protokol, seperti keramahan, kesopanan serta kemudahan yang diperoleh dalam pelayanan audiensi maupun informasi waktu audiensi.

Meskipun memiliki capaian yang lebih tinggi dari tahun 2019, persentase kepuasan terhadap layanan keprotokolan belum memenuhi target 100%. Hal ini disebabkan masih belum optimalnya layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet seperti belum optimalnya kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu maupun ruang audiensi dan belum optimalnya keramahan serta kesopanan dari protokol Sekretariat Kabinet.

Dalam rangka optimalisasi layanan keprotokolan, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu dan ruang audiensi dengan meletakkan lukisan/vas bunga/tanaman yang memperindah ruangan, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan dengan penerangan yang baik serta sarana dan prasarana yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik.
2. Mengoptimalkan kualitas pelayanan keprotokolan seperti menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) serta keakuratan dalam informasi waktu audiensi.

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

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

No.	Jenis Survei	<i>Stakeholders</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	Kuesioner Survei
2	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

3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK terus berupaya untuk meningkatkan layanan pengelolaan persidangan kabinet, utamanya yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelaporan sidang kabinet/rapat terbatas. Untuk mendukung hal tersebut, Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK meminta masukan dan saran dari para peserta melalui penyampaian survei kepuasan terhadap pengelolaan persidangan kabinet. Pelaksanaan survei kepuasan bertujuan untuk mengukur kinerja pengelolaan persidangan kabinet, sehingga informasi terkait aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan dapat diketahui dan ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas layanan persidangan kabinet ke depan.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2019, beberapa masukan dan saran dari Peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang telah ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2019 serta Tindak Lanjut Semester I 2020.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	TINDAK LANJUT SEMESTER I 2020
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet		
1.	Informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas disampaikan lebih awal.	Sebagaimana diatur dalam Perseskab Nomor 1 tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
2.	Pelaksanaan sidang kabinet diagendakan, sehingga dapat menyesuaikan dengan tugas-tugas lapangan yang sudah diarahkan oleh Presiden.	
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet		
1.	Pendingin ruangan pada ruang rapat kecil di Kantor Presiden Jakarta kurang berfungsi dengan baik.	Pada semester I 2020, Kementerian Sekretariat Negara <i>cq.</i> Sekretariat Presiden dalam proses melakukan renovasi pada Istana Kepresidenan di Jakarta dan Bogor sebagai tindak lanjut terhadap aspek sarpras sidang kabinet yang perlu ditingkatkan.
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 <i>c.q.</i> Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet sedang merancang pembangunan aplikasi yang akan memudahkan dalam koordinasi tertulis antara Sekretariat Kabinet dengan K/L, pendistribusian materi/bahan paparan serta risalah persidangan kabinet yang disebut e-kabinet.
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Sidang Kabinet		
1.	Tema diharapkan diinformasikan lebih awal agar materi menjadi lebih matang.	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga,

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	TINDAK LANJUT SEMESTER I 2020
2.	Pembagian materi presentasi dalam bentuk <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i> .	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). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet		
1.	Risalah persidangan kabinet diharapkan dapat diterima dengan cepat oleh peserta.	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018, 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). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan pada semester I 2020, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet sebagai berikut:

Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2020 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet.		
1.	Informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas disampaikan lebih awal.	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal
2.	Tema pembahasan dan undangan rapat terbatas	

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
	dapat diinformasikan lebih awal.	mendesak (Pasal 8). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet.		
1.	Memperkecil jumlah peserta rapat terbatas (maksimal 5-7 orang).	Penentuan jumlah peserta rapat terbatas merupakan kewenangan dan Arahan Presiden. Hal tersebut mempertimbangkan topik-topik tertentu yang akan dibahas sehingga menjadi lebih fokus.
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Sidang Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 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). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga. Sekretariat Kabinet cq. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet merancang pembangunan aplikasi e-kabinet yang akan mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian bahan paparan/materi sidang kabinet.
2.	Terdapat informasi kerahasiaan dari bahan paparan/materi, sehingga bahan paparan/materi yang sifatnya tidak rahasia dapat segera disampaikan kepada para peserta persidangan kabinet.	
3.	Bahan paparan Menteri dapat disampaikan kepada Para Menteri sebelum Sidang atau Rapat Terbatas dimulai.	
4.	Setiap Menteri mendapat seluruh paparan Menteri lain.	
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet.		
1.	Risalah Sidang Kabinet atau Rapat Terbatas agar dapat diterima oleh Menteri atau	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018, diatur bahwa penyampaian risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
	Pimpinan Lembaga lebih cepat (sebelum Sidang Kabinet atau Rapat Terbatas lanjutan diselenggarakan), sehingga dapat segera ditindaklanjuti dan tidak ada pengulangan informasi pada bahan paparan Sidang Kabinet atau Rapat Terbatas selanjutnya.	Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet (Pasal 13). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
V. Aspek Lainnya.		
1.	Perlu dibuat aturan mengenai pengaturan tanya jawab pelaksanaan sidang kabinet, sehingga peserta dapat lebih mempersiapkan.	Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.

Serta saran dan masukan terhadap layanan keprotokolan semester I 2020 dan rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester I 2020

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Peningkatan kualitas ruang tunggu (koneksi internet, kebersihan, keindahan, kenyamanan dan lain-lain) Sekretaris Kabinet	Deputi DKK bekerja sama dengan Deputi Bidang Administrasi (Pusat Data dan Teknologi Informasi serta Biro Umum) untuk meningkatkan kualitas ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretaris Kabinet seperti peningkatan koneksi internet, kebersihan, kenyamanan dan keindahan ruangan.
2.	Peningkatan kualitas ruang audiensi (koneksi internet, kebersihan, keindahan, kenyamanan dan lain-lain) Sekretaris Kabinet	

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2020, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2020

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	82,99%
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	93,63%
Rata-rata		88,31%

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK masuk ke dalam predikat sangat memuaskan.

4.2. Saran dan Rekomendasi

Berikut ini saran dan rekomendasi sebagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau kompetensi sumber daya manusia Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK.
- c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan persidangan kabinet dan layanan keprotokolan.
- d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap layanan.
- f. 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.



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

K U E S I O N E R
SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET
SEMESTER II TAHUN 2020
SEKRETARIAT KABINET

I. IDENTITAS RESPONDEN

Jabatan :
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia :tahun
Instansi :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PENGELOLAAN SIDANG KABINET
(isi dengan centang pada pilihan jawaban)

NO.	Aspek/Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Bahan paparan Sidang Kabinet mudah diperoleh				
2.	Informasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan baik				
3.	Risalah Sidang Kabinet diterima dengan cepat				
4.	Risalah Sidang Kabinet dibaca dengan jelas				
5.	Arahan Presiden dalam Risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti				
6.	Kompetensi/kemampuan Penyelenggara Sidang Kabinet				
7.	Perilaku, Kesopanan, dan Keramahan Penyelenggara Sidang Kabinet				
8.	Kemudahan dalam Pengaduan Pelayanan Sidang Kabinet				
9.	Sarana dan prasarana Sidang Kabinet berfungsi dengan baik				

III. MASUKAN DAN SARAN TERHADAP PENGELOLAAN SIDANG KABINET
(*apabila ada*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tanggal/Date:

Lembaga/*Institution* : ☐ Pemerintah/*Government* ☐ Swasta/*Private*
Jenis Kelamin/*Gender* : ☐ Laki-laki/*Male* ☐ Perempuan/*Female*
Usia/*Age* : ☐ 25 th ☐ 25 – 35 th ☐ 36 - 45 th
☐ 46 – 55 th ☐ 56 th ke atas
Tujuan kunjungan/*Purpose of Visit* : ☐ Audiensi/*Courtesy Call* ☐ Rapat/*Meeting*
Lokasi/*Location* :
Nomor Telepon/*Phone Number* :
Email :

1. Bagaimana menurut Saudara kondisi Ruang Tunggu/*Holding Room* (Desain Kamar/*Room Design*, Kebersihan Kamar/*Room Cleanliness*, Luas Kamar/*Room Space*, Penerangan /*Lighting*, AC, Siaran TV/*TV Channel*)
☐ Buruk/*Poor*
☐ Kurang/*Less*
☐ Baik/*Good*
☐ Sangat Baik/*Very Good*
2. Bagaimana menurut Saudara kualitas fasilitas ruang audiensi/rapat/*quality of courtesy call/meeting room* (Kualitas Wifi/*Wifi Quality*, Minuman dan Makanan Ringan/*Drinks and Snack*, Ruang Pertemuan/*Meeting Room*)
☐ Buruk/*Poor*
☐ Kurang/*Less*
☐ Baik/*Good*
☐ Sangat Baik/*Very Good*
3. Bagaimana menurut Saudara kualitas Pelayanan/*Service Quality*, Perilaku Protokol/ *Protocol Attitude*, Pelayanan Audiensi/Rapat/*Service of Courtesy Call/Meeting*, Informasi Waktu Audiensi/Rapat /*Time information of courtesy call/meeting*)
☐ Buruk/*Poor*
☐ Kurang/*Less*
☐ Baik/*Good*
☐ Sangat Baik/*Very Good*

Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Bapak/Ibu mengenai pelayanan keprotokolan di Sekretariat Kabinet? (berilah tanda centang sesuai penilaian anda) / *Overall, how would your satisfaction about protocol service at The Cabinet Secretary of The Republic of Indonesia? (Please give check (v)) based on your answer)).*

[illegible]

Bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan? Silahkan berikan saran Bapak/Ibu /
How can we improve our quality of protocol service? Please give your advice:

TERIMA KASIH/*THANK YOU*