



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2020



SEKRETARIAT KABINET C.Q.
DEPUTI DKK



KATA PENGANTAR

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

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK 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 diklat fungsional penerjemah.
5. Layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan.
6. Layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet.
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, Deputi DKK berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tercapainya pelayanan prima guna membantu Sekretaris Kabinet dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan.

Jakarta, Februari 2021

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 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 II 2020

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	87,53%
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43%
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10%
4.	Pelayanan Diklat Fungsional Penerjemah	88,42%
5.	Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44%
6.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	96,13%
7.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	92,50%
Rata-rata		88,22%

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK masuk ke 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, layanan keprotokolan maupun pembinaan jabatan fungsional penerjemah.

- 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	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	4
1.5. Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II ANALISIS.....	6
2.1. Perhitungan Hasil Survei	6
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	7
1. Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).....	7
2. Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet..	10
3. Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.....	14
4. Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah.....	17
5. Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	21
6. Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	23
7. Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	26
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN.....	31
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	31
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut/Penanganan Pengaduan	32
BAB IV PENUTUP	40
4.1. Kesimpulan.....	40
4.2. Saran dan Rekomendasi	40

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Karakteristik Responden dan Kuesioner Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester II 2020	3
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II 2020	4
Tabel 2.1. Interval Opsi Penilaian/Persepsi Sekretariat Kabinet.....	7
Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2020.....	8
Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2020.....	9
Tabel 2.4. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020	12
Tabel 2.5. Hasil Survei Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020	22
Tabel 2.6. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester II 2020	24
Tabel 2.7. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020	29
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	31
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2019 serta Tindak Lanjut Semester II 2020	32
Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2020 serta Rencana Tindak Lanjut.....	34
Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020.....	36
Tabel 3.5. Saran dan Masukan pada Layanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020..	36
Tabel 3.6. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020	39
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester II 2020	40

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Jenis Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi DKK Semester II 2020.....	1
Gambar 1.2. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2020.....	4
Gambar 2.1. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	11
Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2019 dan 2020	12
Gambar 2.3. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	14
Gambar 2.4. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2020.....	15
Gambar 2.5. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019 dan 2020	16
Gambar 2.6. Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020	18
Gambar 2.7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020	19
Gambar 2.8. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020.....	20
Gambar 2.9. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2019 dan Semester II 2020.....	25
Gambar 2.10. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	27
Gambar 2.11. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	28
Gambar 2.12. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	28
Gambar 2.13. Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2019 dan 2020.....	30

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. Deputi DKK menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 4 (empat) asisten deputi di lingkungan Deputi DKK, yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol serta Asisten Deputi Bidang Naskah dan Penerjemahan.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* Deputi DKK yaitu Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan perwakilan dari masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK meliputi 7 (tujuh) bidang pelayanan kepada *stakeholders* antara lain:

Gambar 1.1. Jenis Survei Kepuasan Masyarakat pada Deputi DKK Semester II 2020.



Sebagaimana telah diamanatkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK telah menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut dalam bentuk Laporan Kinerja (LKj) Unit Kerja Eselon I dan II di lingkungan Deputi DKK Tahun 2020 dan mempublikasikannya 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 c.q. Deputi DKK 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 SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2020 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK pada semester II 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 7 (tujuh) 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 II 2020.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	47
2.	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon penjadwalan persidangan kabinet	11
3.	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon salinan risalah persidangan kabinet	11
4.	Survei layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Peserta diklat fungsional Penerjemah	38
5.	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	2.302
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.	10
7.	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	11

1.4. Tim

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

Gambar 1.2. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2020



1.5. Jadwal Pelaksanaan

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

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

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Pengelolaan Sidang kabinet/Rapat Terbatas	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2020	Desember 2020
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Persidangan Kabinet Tahun 2020 (Tahunan)	Desember 2020

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet Tahun 2020 (Tahunan)	Desember 2020
4	Survei Layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Pendidikan dan Pelatihan Teknis <i>Grammar for Translation</i> Tahun 2020	7 Agustus 2020
		Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penerjemahan Naskah Hukum Pemerintahan Angkatan IV Tahun 2020	26 Agustus 2020
5	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020 (Tahunan)	Desember 2020
6	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II 2020	Desember 2020
7	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 (Tahunan)	Desember 2020

BAB II

ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 7 (tujuh) 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 dan laporan pencapaian kinerja Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK semester II 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 II 2020 berisi 9 (sembilan) aspek pernyataan sebagai berikut.

Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 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 II 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 pada tanggal 1 s.d. 30 Desember 2020, dengan responden sebanyak 47 peserta persidangan kabinet yang terdiri dari para Menteri/Kepala Lembaga.

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

Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Seemster II 2020

NO.	Aspek/Pernyataan	Hasil Survei
1.	Bahan Paparan Sidang Kabinet Mudah Diperoleh	81,91
2.	Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet Diterima dengan Baik	84,04
3.	Risalah Sidang Kabinet Diterima dengan Cepat	85,11
4.	Risalah Sidang Kabinet Dibaca dengan Jelas	89,13
5.	Arahan Presiden dalam Risalah Bermanfaat untuk Ditindaklanjuti	92,02
6.	Kompetensi/kemampuan Penyelenggara Sidang Kabinet	87,77
7.	Perilaku, Kesopanan, dan Keramahan Penyelenggara Sidang Kabinet	92,02
8.	Kemudahan dalam Pengaduan Pelayanan Sidang Kabinet	84,78
9.	Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet Berfungsi dengan Baik	90,96
Pengelolaan Sidang Kabinet		87,53

Pada Semester II 2020, persentase tertinggi diperoleh pada aspek Arahan Presiden dalam Risalah Bermanfaat untuk Ditindaklanjuti serta aspek perilaku, kesopanan, dan keramahan penyelenggara sidang kabinet dengan persentase yang sama yaitu sebesar 92,02%. 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 81,91%. 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 II 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.

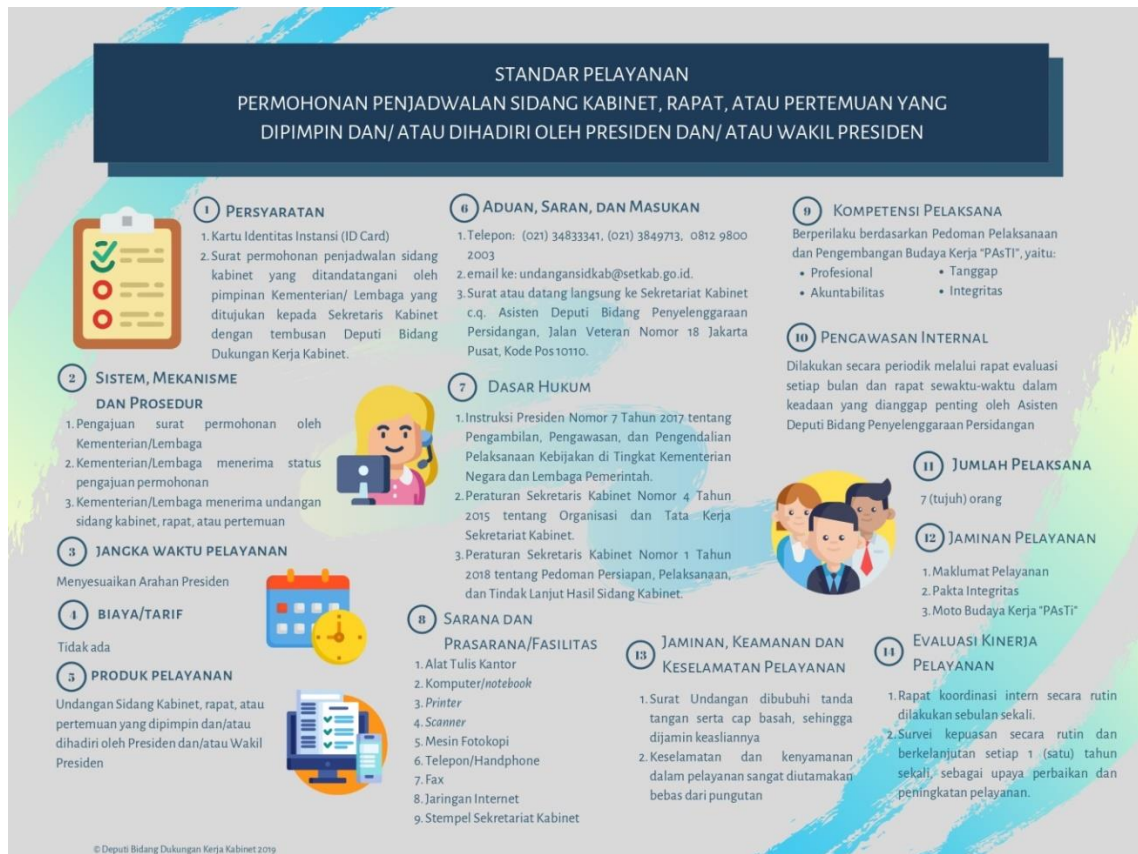
Apabila disejajarkan dengan interval opsi penilaian berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, hasil survei kepuasan peserta sidang kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet pada semester II 2020 sebesar 87,53% termasuk dalam predikat Sangat Memuaskan. Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet semester II 2020 memiliki jenis kuesioner yang berbeda dari tahun 2019, sehingga tidak dapat dibandingkan dengan periode sebelumnya.

2.

Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang kabinet

Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan menjalankan tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden



Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, khususnya bidang perencanaan persidangan kabinet dalam melakukan penjadwalan persidangan kabinet. Oleh karena itu, Deputi DKK perlu melakukan evaluasi secara berkala pada pelayanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan penjadwalan persidangan kabinet dengan standar pelayanan dimaksud.

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dalam melayani permohonan penjadwalan persidangan kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun 2020 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan persidangan kabinet dari Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah atau Provinsi yaitu sebanyak 11 responden. Hasil survei kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet pada setiap indikator pengukuran survei dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

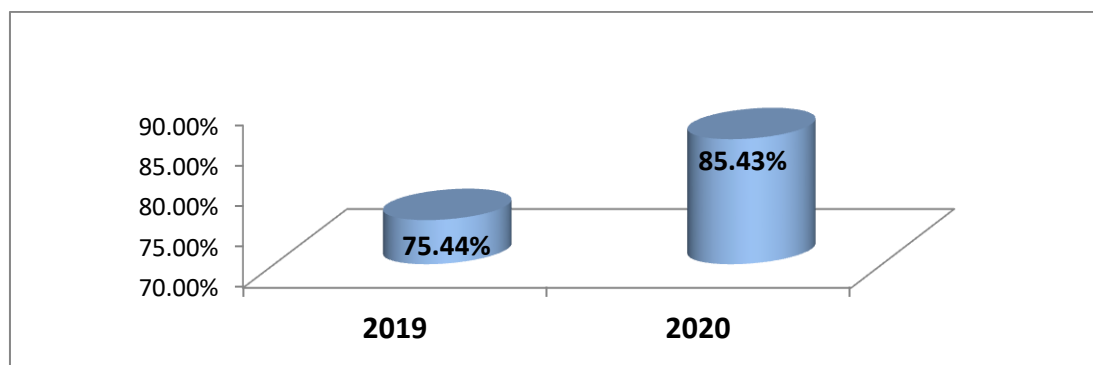
Tabel 2.4. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020.

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan
1.	Persyaratan	85%
2.	Prosedur	88%
3.	Waktu Pelayanan	78%
4.	Biaya/Tarif	85%
5.	Produk Pelayanan	85%
6.	Kompetensi Pelaksana	85%
7.	Perilaku Pelaksana	94%
8.	Maklumat Pelayanan	89%
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	81%
Rata-rata		85,43 persen

Pada tabel di atas ditunjukkan bahwa rata-rata hasil survei kepuasan pelayanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet tahun 2020 adalah sebesar 85,43 persen. Apabila disejajarkan dengan interval opsi penilaian berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, hasil survei pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2020 sebesar 85,43% termasuk dalam predikat Sangat Memuaskan. Dari survei tersebut didapatkan bahwa pada aspek perilaku pelaksana mendapatkan hasil yang paling tinggi yakni sebesar 94%, sedangkan pada aspek waktu pelayanan mendapatkan hasil terendah dibanding aspek lainnya yakni sebesar 78 persen.

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, hasil survei kepuasan pelayanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet mengalami peningkatan sebesar 9,99% seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2019 dan 2020.



Peningkatan dalam pelayanan pelayanan penjadwalan persidangan kabinet yang secara cepat bisa dilaksanakan melalui dukungan secara virtual akibat adanya pandemi sehingga pelaksanaan persidangan kabinet dapat terlaksana dengan cepat melalui kemudahan teknologi yang ada.

Meskipun jika dibandingkan dengan periode sebelumnya memperoleh peningkatan capaian dalam layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet, capaian tersebut belum dapat memenuhi target. Adapun hal-hal yang menjadi penyebab belum tercapainya target persentase kepuasan terhadap layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet tahun 2020 antara lain:

1. Adanya fokus yang dilakukan oleh Pemerintah terkait penanganan Pandemi Covid-19 sehingga tema yang dibahas dalam pelaksanaan persidangan kabinet terkait masalah kesehatan dan pemulihan ekonomi.
2. Adanya perubahan bentuk kuesioner yang sebelumnya berisi pernyataan dengan 5 skala, pada tahun 2020 setelah adanya penyesuaian pembuatan kuesioner survei yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pernyataan survei menjadi 4 skala. Hal ini berdampak pada objektivitas responden yang lebih tinggi dan adanya perbedaan dalam penghitungan hasil survei.
3. Faktor eksternal lainnya yang menjadi kendala diantaranya adalah dalam memperkirakan jumlah kegiatan penyelenggaraan persidangan kabinet setiap tahunnya, hal ini disebabkan karena penyelenggaraan persidangan kabinet berdasarkan atas pertimbangan urgensi dan kekinian dari setiap permasalahan yang akan dibahas.

Untuk meningkatkan kinerja Deputy DKK c.q. Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan terkait layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet, Deputy DKK akan terus mengusulkan topik agenda sidang kepada Presiden melalui Sekretaris Kabinet.

Adapun kendala-kendala atau permasalahan yang ada saat ini, disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal, seperti masalah koordinasi penyelenggaraan persidangan kabinet, terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM), serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. Faktor eksternal lainnya yang menjadi kendala diantaranya adalah dalam memperkirakan jumlah kegiatan penyelenggaraan persidangan kabinet setiap tahunnya, hal ini disebabkan karena penyelenggaraan persidangan kabinet 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 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

Risalah persidangan kabinet yang memuat Arahan Presiden digunakan sebagai rujukan bagi para peserta persidangan kabinet dalam mengambil kebijakan. Risalah persidangan kabinet digolongkan sebagai dokumen negara yang penting dan bersifat rahasia. Selain memiliki tugas dan fungsi dalam penyusunan dan pendistribusian risalah persidangan kabinet, Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan bertanggung jawab atas penyediaan layanan permohonan salinan risalah kepada para pemohon dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan para pemangku kepentingan lainnya dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden yang dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.3. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden



Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, khususnya bidang pengelolaan risalah persidangan dalam mendistribusikan salinan risalah persidangan kabinet. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, maka penyediaan

layanan pemberian salinan risalah persidangan kabinet dapat terselenggara secara maksimal. Oleh karena itu, Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan perlu melakukan evaluasi secara berkala pada pelayanan permohonan salinan risalah untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan salinan risalah dengan standar pelayanan dimaksud.

Salah satu bentuk evaluasi tersebut, yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden kepada para pemohon salinan risalah.

Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) buah pernyataan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban yaitu tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas (kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet terlampir).

Pada tahun 2020, survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet dilakukan pada bulan Desember 2020 dengan responden, yaitu pemohon salinan risalah persidangan kabinet sebanyak 11 responden melalui *link* yang dibagikan kepada responden.

Hasil survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet tahun 2020 dapat ditunjukkan sebagai berikut.

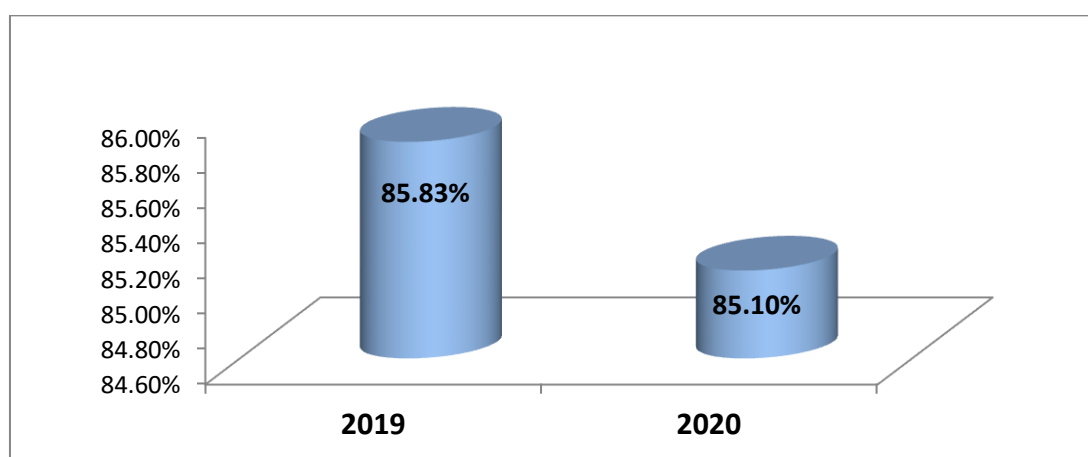
Gambar 2.4. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2020

	2020
1. PERSYARATAN	77,27%
2. PROSEDUR	84,09%
3. WAKTU PELAYANAN	79,55%
4. BIAYA	95,45%
5. PRODUK PELAYANAN	88,64%
6. KOMPETENSI PELAKSANA	84,09%
7. PERILAKU PELAKSANA	88,64%
8. MAKLUMAT PELAYANAN	84,09%
9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	84,09%
	85.10%

Pada tahun 2020, rata-rata hasil survei kepuasan pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet adalah sebesar 85,10 persen. Pada gambar di atas dapat ditunjukkan bahwa, persentase tertinggi diperoleh pada aspek biaya dengan hasil survei sebesar 95,45%. Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan tidak menarik biaya atas layanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet, sehingga hasil survei pada aspek biaya memperoleh capaian yang tinggi. Sedangkan hasil terendah diperoleh pada aspek kemudahan persyaratan dengan persentase sebesar 77,27%. Risalah sebagai dokumen Negara yang bersifat strategis dan rahasia menjadikan persyaratan utama merupakan hal yang sangat penting. Persyaratan sesuai tertuang dalam Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet yaitu kartu identitas diri instansi dan adanya surat permohonan salinan risalah dari pemohon yang ditandatangani oleh pimpinan Kementerian/Lembaga atau serendah-rendahnya unit kerja tingkat eselon I ditujukan kepada Deputi DKK.

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, hasil survei kepuasan pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet mengalami penurunan sebesar 0,73% seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2. 5. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2019 dan 2020.



Adapun hal-hal yang menjadi penyebab penurunan hasil survei dimaksud antara lain:

1. Kurang optimalnya penggunaan teknologi informasi atau teknologi digital dalam penyampaian salinan risalah persidangan kabinet dan Arahkan Presiden.
2. Adanya perubahan bentuk kuesioner yang sebelumnya berisi pernyataan dengan 5 skala, pada tahun 2020 setelah adanya penyesuaian pembuatan kuesioner survei yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pernyataan survei menjadi 4 skala. Hal ini berdampak pada objektivitas responden yang lebih tinggi dan adanya perbedaan dalam penghitungan hasil survei.

Untuk meningkatkan kinerja Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan terkait permohonan salinan risalah persidangan kabinet, Deputi DKK dalam proses membangun sebuah aplikasi yang akan memudahkan

dalam penyampaian risalah persidangan kabinet kepada *stakeholders*. Selain itu, Deputy DKK c.q. Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan dapat membangun sinergi dengan *stakeholders* yaitu dengan mengadakan forum-forum diskusi guna peningkatan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet.

4.

Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Fungsional Penerjemah

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 Deputy DKK c.q. Asisten Deputy Bidang Naskah dan Terjemahan. Untuk itu, Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK 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, Deputy DKK berupaya terus menerjemahkan peran strategis JFP ke dalam berbagai kegiatan pembinaan JFP yang terutama bertujuan mengelola dan mengembangkan para PFP pada tingkat nasional, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas.

Terkait dengan kegiatan penerjemahan lisan, Deputy DKK menugaskan PFP sebagai penerjemah lisan (*interpreter*) pada acara-acara resmi kenegaraan. Selain itu, PFP 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 PFP di bidang penerjemahan, Deputy DKK bertugas untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi PFP. Dalam upaya peningkatan kualitas diklat dimaksud, dilakukan survei kepuasan diklat kepada para peserta pendidikan dan pelatihan PFP sebagai evaluasi layanan penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah.

Parameter dalam mengukur tingkat kepuasan peserta diklat fungsional penerjemah terhadap penyelenggaraan diklat yakni:

- a. Substansi Materi Pelatihan.
- b. Penyelenggara Pelatihan.
- c. Fasilitas Pelatihan.

Pada tahun 2020, Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan menyelenggarakan diklat kepada pejabat fungsional penerjemah sebanyak 2 (dua) kali melalui *video conference* yaitu:

- a. Pendidikan dan pelatihan teknis *grammar for translation* pada tanggal 7 Agustus 2020 yang diikuti oleh 20 peserta.
- b. Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum pemerintahan angkatan IV pada tanggal 26 Agustus 2020 yang diikuti oleh 18 peserta.

Kepada seluruh peserta diklat tersebut, diberikan *link* kuesioner kepuasan peserta diklat fungsional penerjemah yang berisi 8 (delapan) buah pernyataan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik (kuesioner survei kepuasan peserta diklat fungsional penerjemah terlampir). Hasil penghitungan survei kepuasan diklat fungsional penerjemah tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Gambar 2.6. Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020

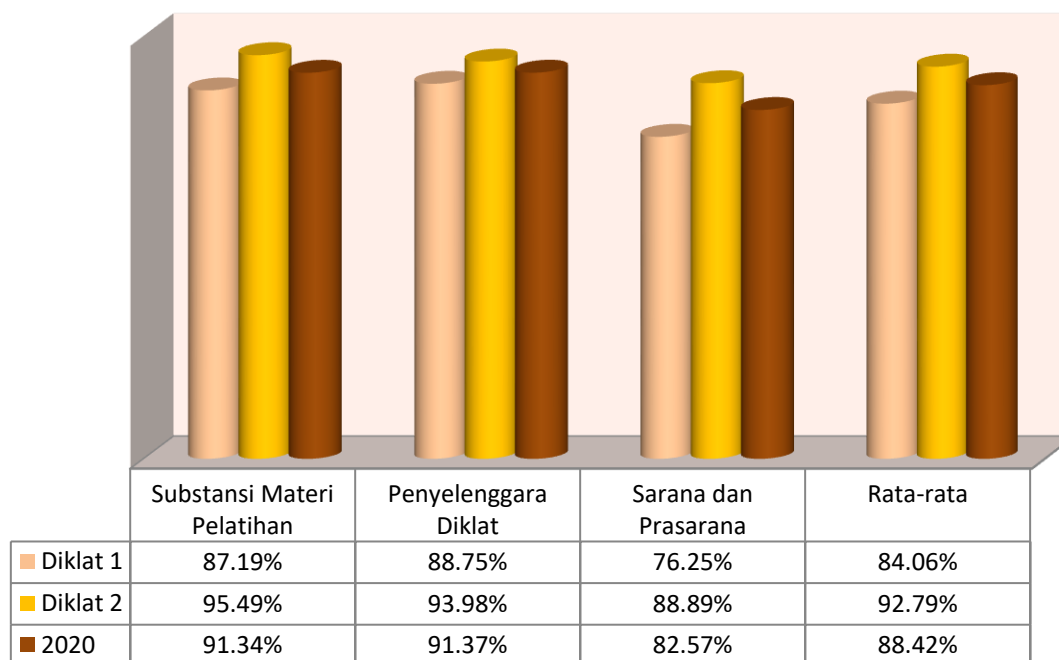
	DIKLAT 1	DIKLAT 2	2020
SUBSTANSI MATERI PELATIHAN	87.19%	95.49%	91.34%
PENYELENGGARA DIKLAT	88.75%	93.98%	91.37%
SARANA DAN PRASARANA	76.25%	88.89%	82.57%
PERSENTASE KEPUASAN PESERTA DIKLAT FUNGSIONAL PENERJEMAH	84.06%	92.79%	88.42%

Catatan:

1. Diklat 1 adalah Pendidikan dan pelatihan teknis *grammar for translation* pada tanggal 7 Agustus 2020 yang diikuti oleh 20 peserta.
2. Diklat 2 adalah Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum pemerintahan angkatan IV pada tanggal 26 Agustus 2020 yang diikuti oleh 18 peserta.

Pada tahun 2020, hasil persentase kepuasan peserta diklat fungsional penerjemah terhadap setiap jenis diklat memiliki hasil yang berbeda-beda. Meskipun mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan, hasil survei rata-rata Persentase Kepuasan Peserta Diklat Fungsional Penerjemah adalah sebesar 88,42% yang dapat digambarkan pada grafik berikut ini.

Gambar 2.7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020



Catatan:

1. Diklat 1 adalah Pendidikan dan pelatihan teknis *grammar for translation* pada tanggal 7 Agustus 2020 yang diikuti oleh 20 peserta.
2. Diklat 2 adalah Pendidikan dan pelatihan teknis penerjemahan naskah hukum pemerintahan angkatan IV pada tanggal 26 Agustus 2020 yang diikuti oleh 18 peserta.

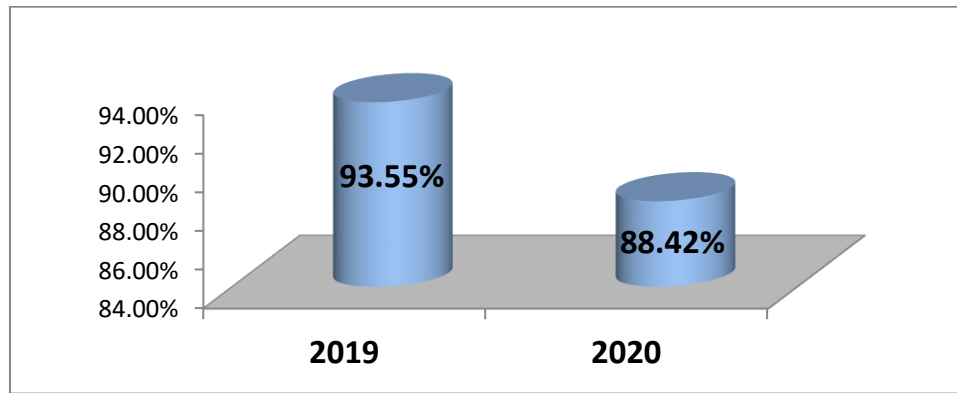
Pada grafik di atas terlihat bahwa rata-rata hasil survei kepuasan diklat fungsional penerjemah tahun 2020 adalah sebesar 88,42% yang diperoleh dari hasil survei pada penyelenggaraan Diklat 1 dengan rata-rata sebesar 84,06% dan pada penyelenggaraan Diklat 2 dengan rata-rata sebesar 92,79%. Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, hasil survei kepuasan diklat fungsional penerjemah sebesar 88,42% masuk dalam predikat Sangat Memuaskan.

Sebagaimana ditunjukkan gambar di atas dapat terlihat pada diklat 1, hasil survei tertinggi diperoleh pada aspek penyelenggara diklat sebesar 88,75%, sedangkan pada diklat 2 capaian tertinggi diperoleh pada aspek substansi materi pelatihan sebesar 95,49%. Sedangkan baik pada Diklat 1 maupun Diklat 2, capaian terendah diperoleh pada aspek sarana dan prasarana yaitu masing-masing sebesar 76,25% dan 88,89%. Pada tahun 2020, pandemi Covid-19 menyebabkan penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah tidak dapat dilakukan secara tatap muka atau menggunakan *video conference*. Sehingga lemahnya koneksi internet

peserta maupun penyelenggara menjadi penyebab rendahnya capaian pada aspek sarana dan prasarana penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah.

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, hasil survei kepuasan diklat fungsional penerjemah mengalami penurunan sebesar 5,13% seperti dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2.8. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020



Hal-hal yang menjadi penyebab penurunan hasil survei jika dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu dikarenakan pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020, penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah dilakukan melalui *video conference*. Penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah melalui *video conference* merupakan yang pertama kali dilakukan oleh Deputi DKK, sehingga dalam praktik penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kelemahan terutama pada aspek dukungan sarana dan prasarana. Belum optimalnya dukungan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah seperti lemahnya koneksi jaringan internet, kebutuhan peserta akan laptop sebagai media *video conference*, serta biaya komunikasi (paket internet) menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepuasan responden terhadap penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah melalui *video conference*. Selain itu, para penerjemah sebagai peserta diklat, juga terbiasa dengan penyelenggaraan diklat secara tatap muka, sehingga penyelenggaraan diklat melalui *video conference* dirasakan belum terlalu efektif seperti saat dilaksanakan secara tatap muka dengan interaksi yang tidak terbatas dengan narasumber atau pemateri.

Hal-hal yang dapat dilakukan guna peningkatan layanan diklat fungsional penerjemah yaitu peningkatan dukungan sarana dan prasarana berupa peningkatan kualitas koneksi jaringan internet pihak penyelenggara serta pemateri dan penyediaan biaya komunikasi bagi peserta, peningkatan kualitas substansi materi dengan mengundang pakar sebagai narasumber pada diklat, serta mempersiapkan penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah secara tatap muka dengan protokol kesehatan yang ketat.

Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol menyelenggarakan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet sebagai upaya melaksanakan komunikasi kerja Presiden, Menteri, dan Kepala Lembaga sebagai anggota kabinet serta pengelolaan informasi kegiatan kabinet dan kebijakan pemerintah.

Proses pengelolaan informasi untuk disebarluaskan dilaksanakan dengan melakukan pengolahan hasil pengumpulan informasi berkaitan dengan kinerja kabinet dan kebijakan pemerintah dalam bentuk narasi/konten yang menarik. Informasi yang dihasilkan dapat berupa berita, transkripsi, video, dan foto, serta konten kreatif, seperti infografis dan videografis. Konten tersebut kemudian disebarluaskan melalui kanal-kanal media yang dikelola oleh Sekretariat Kabinet seperti *website* dan media sosial Sekretariat Kabinet.

Tingkat kepuasan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet didapatkan dari survei kepada kalangan wartawan, kementerian/lembaga (K/L), maupun masyarakat umum sebagai *stakeholder* kehumasan Sekretariat Kabinet. Pada tahun 2020, survei kepuasan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dilaksanakan pada bulan Desember 2020, dengan responden yang dibagi ke dalam 7 (tujuh) klaster, yaitu wartawan Istana Kepresidenan, K/L, pengunjung *website* www.setkab.go.id dan 4 (empat) kanal media sosial (twitter, facebook, instagram, dan youtube) Sekretariat Kabinet. Hal ini dilakukan agar hasil survei lebih representatif dan riil serta dapat menjangkau dan memetakan lebih banyak masukan dari beragam *stakeholder*. Selain itu, Deputi DKK juga melakukan jajak pendapat atau *polling* pada media sosial instagram Sekretariat Kabinet. Pemilihan instagram dilakukan karena kanal ini memiliki fitur *polling* yang menarik. Selain itu, pengguna instagram juga didominasi oleh kaum milenial, sejalan dengan *branding website* yaitu milenial berwibawa. Melalui jajak pendapat di kanal ini dapat dijangkau banyak masukan dari para kaum milenial tersebut.

Adapun jumlah responden survei tingkat kepuasan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet adalah sebanyak 2.302 responden. Survei dilakukan dengan cara mengisi kuisioner pada tautan yang dibagikan serta melalui *polling* instagram yang berisi pertanyaan dengan kategori, antara lain :

1. Performa (tidak untuk metode *polling*).
2. Manfaat.
3. Penyajian informasi.
4. Kecepatan penyampaian.
5. Keakuratan Informasi.
6. Variasi Konten.

Persentase kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.5. Hasil Survei Kepuasan terhadap Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020

Kategori	Hasil Survei (%)								
	Wartawan Istana Kepresidenan	K/L	Website	Twitter	Youtube	FB	IG	IG Polling	Rerata
Performa	84.62	90.80	92.24	85.63	97.50	90.76	84.33	N/A	89.41
Manfaat	81.73	85.34	89.29	85.16	100.00	90.34	82.73	91.29	88.41
Penyajian Informasi	73.56	82.18	84.44	76.56	96.88	82.14	78.61	80.83	82.21
Kecepatan Penyampaian	65.38	78.74	74.49	71.09	87.50	78.36	73.45	78.70	75.95
Keakuratan Informasi	78.85	81.61	84.69	80.47	96.88	82.14	80.93	88.43	84.19
Variasi Konten	64.90	74.43	75.26	70.31	87.50	75.63	72.16	74.76	74.50
Rerata	74.84	82.18	83.40	78.20	94.38	83.23	78.70	82.80	82.44

Catatan:

N/A adalah *Not Available* atau tidak adanya *polling* mengenai performa pada instagram

Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa persentase kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan memperoleh hasil rata-rata sebesar **82.44%**. Hasil survei tertinggi diperoleh pada kategori Performa dengan persentase sebesar 89,41%. Deputi DKK terus berupaya meningkatkan performa dari *website* maupun kanal media sosial Sekretariat Kabinet. Selain itu, Deputi DKK menyajikan konten yang memberikan manfaat dan akurat kepada masyarakat luas, sehingga hasil survei terkait manfaat, keakuratan dan penyajian informasi pada *website* dan kanal media sosial memperoleh persentase cukup tinggi, yaitu masing-masing sebesar 88,41%, 84,19%, dan 82,21%. Sedangkan pada kategori lainnya yaitu kecepatan penyampaian informasi dan variasi konten memperoleh hasil yang cukup baik yaitu masing-masing sebesar 75,95% dan 74,50%.

Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, survei kepuasan terhadap penyebaran informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat kabinet memperoleh persentase sebesar 82,44% dan masuk ke dalam predikat Sangat Memuaskan.

Adapun hal-hal yang menjadi penyebab belum tercapainya target Persentase Kepuasan terhadap Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan pada tahun 2020 antara lain:

1. Belum optimalnya performa Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada *website* Sekretariat Kabinet.
2. Belum optimalnya kecepatan penyampaian informasi dan kecepatan dalam merespon isu yang berkembang.

3. Konten pada *website* dan kanal media sosial Sekretariat Kabinet yang belum bervariasi.
4. Penyajian informasi yang belum optimal seperti belum optimalnya kualitas audio dan gambar pada *live streaming* instagram, serta penyajian bahasa dan informasi yang belum mampu menarik kaum milenial.
5. Belum optimalnya keakuratan informasi yaitu informasi yang disajikan belum detail dan mendalam.

Untuk meningkatkan kinerja Deputy DKK terhadap penyebaran informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengintensifkan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk dapat mempercepat aliran informasi mengenai kegiatan-kegiatan, kebijakan, maupun capaian pemerintah, serta respons terhadap isu-isu krusial lainnya.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Deputy DKK dengan mengikuti pelatihan berbasis multimedia dan/atau penyajian informasi dan konten kreatif.
3. Meningkatkan interaksi dan kerja sama dengan *stakeholder* lainnya agar dapat berinteraksi secara langsung dan memperoleh masukan yang konstruktif.
4. Meningkatkan dukungan sarana dan prasarana guna peningkatan kualitas penyajian informasi.

Survei Kepuasan terhadap informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan pada tahun 2020 memiliki perbedaan kuesioner dan media survei, sehingga tidak dapat dibandingkan capaiannya dengan periode sebelumnya.

6.

Pelayanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Deputy DKK dibantu oleh Asisten Deputy 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 II 2020, Deputi DKK melakukan survei terhadap layanan keprotokolan yang hasilnya dihimpun pada bulan Desember 2020. Pada bulan Desember 2020 (Semester II) terkumpul hasil survei dari 10 responden dengan capaian masing-masing sebagai berikut.

Tabel 2.6. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester II 2020

No	Layanan	Hasil Survei
1	Ruang Tunggu	97,50%
2	Pelayanan	100,00%
3	Fasilitas Ruang Audiensi	95,00%
4	Seluruh Layanan	92,00%
Rata-Rata		96,13%

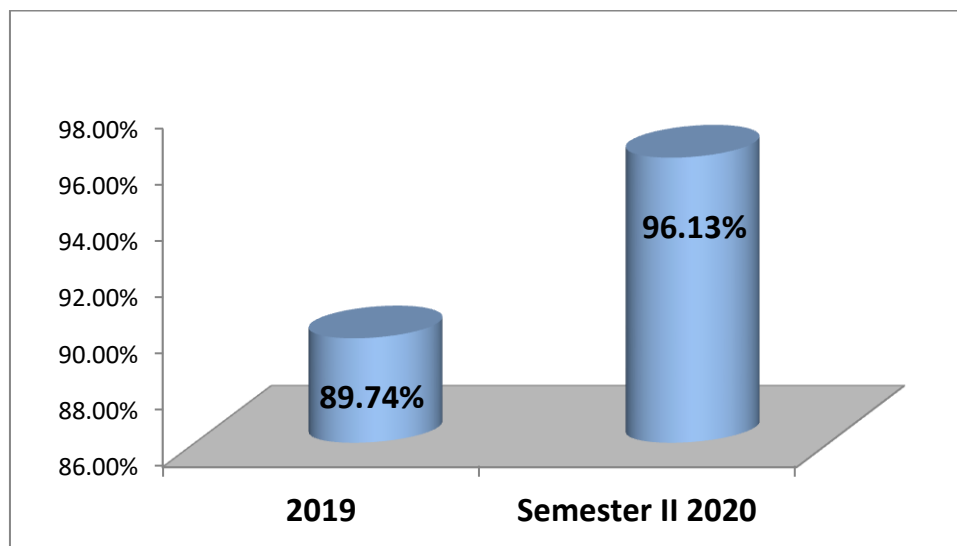
Pada tabel di atas terlihat bahwa pada semester II 2020 capaiannya sebesar 96,13%. Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan memperoleh persentase sebesar 96,13% dan masuk ke dalam predikat Sangat Memuaskan.

Capaian terbesar adalah pada aspek pelayanan keprotokolan sebesar 100%. 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 masing-masing sebesar 95,00% dan 97,50%.

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 6,39% sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.9. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2019 dan Semester II 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 capaian kinerja pada Semester II 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 capaian kinerja 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.

7.

Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Pada semester II 2020, Deputy DKK c.q. Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol telah memberikan pelayanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, maupun video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, dan media publikasi lainnya. Sekretariat kabinet memiliki laman resmi yang dapat diakses melalui www.setkab.go.id serta 4 (empat) akun media sosial meliputi *platform* facebook, youtube, twitter, dan instagram.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut Deputy DKK c.q. Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol bertanggung jawab atas penyediaan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.10. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, maka penyediaan layanan pemberian informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat terselenggara secara maksimal.

Selain media *website* dan media sosial, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK juga menyediakan kanal bagi para pemangku kepentingan baik masyarakat umum, instansi pemerintah, swasta, perwakilan negara sahabat, maupun lainnya yang ingin memperoleh informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet melalui tautan <https://setkab.go.id/form-permohonan/>. Informasi yang diminta kemudian akan dikirimkan melalui surat elektronik, media berbagi data *online*, maupun *link* di laman www.setkab.go.id.

Gambar 2.11. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL PUBLIKASI INFORMASI & LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH

Form Permohonan

Oleh Humas
Dipublikasikan pada 27 Agustus 2018

Kategori: KINERJA
Dibaca: 6.394 Kali

Form Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Isilah data di bawah ini dengan benar dan lengkap untuk permohonan informasi hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet

* Required

Rincian Kegiatan yang Diminta

Nama Kegiatan *

Your answer

Dalam meningkatkan pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, Deputy DKK perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dengan standar pelayanan dimaksud. Pelaksanaan survei dilakukan setelah para pemohon mengisi formulir permohonan secara *online* pada laman www.setkab.go.id. Form survei kepuasan tersebut tergambar sebagaimana berikut.

Gambar 2.12. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL PUBLIKASI INFORMASI & LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

* Required

Data Responden

Nama *

Your answer

Email *

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 2020

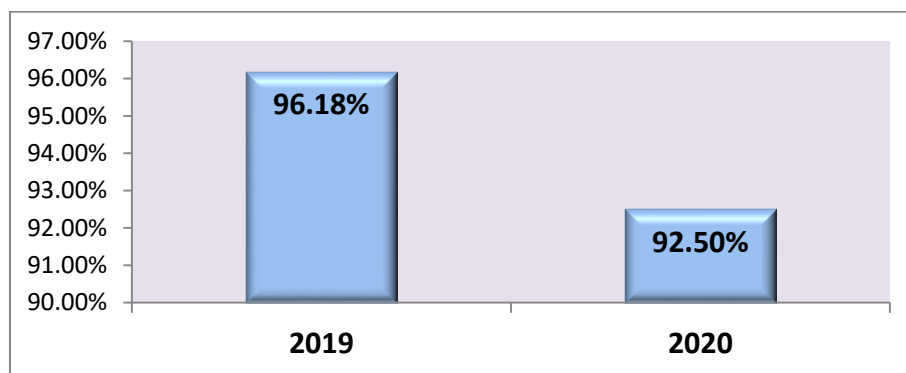
No	Indikator	Tingkat Kepuasan
1	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses	93,18%
2	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	93,18%
3	Prosedur pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	88,64%
4	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	90,91%
5	Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	90,91%
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan	95,45%
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	95,45%
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	93,18%
9	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan	93,18%
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	90,91%
Rata-rata		92,50%

Pada tahun 2020, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 92,50%. Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet secara keseluruhan yaitu sebesar **92,50%** dengan predikat **Sangat Memuaskan**.

Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa, pada tahun 2020 persentase terbesar adalah aspek layanan ke-6 yakni terkait kesesuaian layanan dengan standar pelayanan dan aspek layanan ke-7 yakni terkait kemampuan petugas yang memberikan pelayanan secara memadai, dengan perolehan tingkat kepuasan yang sama sebesar 95,45 persen. Sedangkan persentase terendah adalah aspek layanan ke-3 dengan kepuasan responden pemohon sebesar 88,64 persen yaitu terkait kemudahan dalam prosedur pelayanan.

Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, hasil survei kepuasan terhadap permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mengalami penurunan sebesar 3,68% sebagaimana dapat ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.13. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2019 dan 2020



Penurunan kepuasan responden pemohon terjadi hampir pada setiap aspek layanan, hanya aspek ke-6 yakni terkait kesesuaian layanan dengan standar pelayanan yang mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagaimana diketahui, pada bulan September 2019, Asdep Humas dan Protokol telah memperbaharui Standar Pelayanan tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, sebagaimana telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Deputi DKK Nomor 26/DKK/IX/2019 tentang Standar Pelayanan pada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet. Hal ini dilakukan guna memberikan kemudahan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada para pemangku kepentingan terutama pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

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 Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Penjadwalan Persidangan Kabinet	Kuesioner Survei
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas	Pemohon Salinan Risalah Persidangan Kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>
4	Survei layanan Diklat Fungsional Penerjemah	Peserta Diklat Fungsional Penerjemah	Kuesioner Survei <i>Online</i>
5	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>
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 <i>Online</i>

3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Sekretariat Kabinet c.q. Deputi 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. Deputi 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 II 2020.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	TINDAK LANJUT SEMESTER II 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 tahun 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.	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2019	TINDAK LANJUT SEMESTER II 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 c.q. 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, 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.
2.	Pembagian materi presentasi dalam bentuk <i>softcopy</i> maupun <i>hardcopy</i> .	
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 tahun 2020, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet sebagai berikut:

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

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 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 mendesak (Pasal 8). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
2.	Tema pembahasan dan undangan rapat terbatas dapat diinformasikan lebih awal.	
II. 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
2.	Penggunaan teknologi digital dalam penyampaian bahan paparan/materi persidangan kabinet	
3.	Terdapat informasi kerahasiaan dari bahan paparan/materi, sehingga bahan paparan/materi yang sifatnya tidak rahasia dapat segera disampaikan kepada para peserta persidangan kabinet.	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
4.	Bahan paparan Menteri dapat disampaikan kepada Para Menteri sebelum Sidang atau Rapat Terbatas dimulai.	mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian bahan paparan/materi sidang kabinet.
5.	Setiap Menteri mendapat seluruh paparan Menteri lain.	
III. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet.		
1.	Risalah Sidang Kabinet atau Rapat Terbatas agar dapat diterima oleh Menteri atau 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.	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 Layanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet tahun 2020, terdapat saran dan masukan yaitu agar dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian salinan risalah persidangan kabinet, sehingga risalah dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Rencana tindak lanjut terhadap saran dan masukan dimaksud adalah saat ini Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan merancang pembangunan aplikasi *e-kabinet* yang akan mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian risalah persidangan kabinet.

Adapun saran dan masukan terhadap layanan diklat fungsional penerjemah tahun 2020 serta rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Diklat Fungsional Penerjemah Tahun 2020

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Peningkatan kualitas penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah melalui <i>video conference</i> (koneksi internet, penggantian biaya komunikasi peserta, dan lain-lain).	Peningkatan kualitas penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah melalui <i>video conference</i> dengan bekerja sama dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi perihal kecepatan jaringan atau koneksi internet.
2.	Peningkatan kualitas pemateri.	Memilih pemateri yang berkualitas.
3.	Peningkatan variasi materi diklat.	Memilih materi yang bermanfaat luas dan bervariasi.
4.	Perlu adanya penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah secara tatap muka dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat.	Mempersiapkan penyelenggaraan diklat fungsional penerjemah secara tatap muka.

Sedangkan saran dan masukan terhadap layanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2020 serta rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.5. Saran dan Masukan pada Layanan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020

KATEGORI	JUMLAH	KETERANGAN
KECEPATAN	74	Kecepatan penyampaian informasi, termasuk merespons isu yang berkembang
VARIASI BERITA	54	Variasi berita (capaian pemerintah, kinerja kabinet, kebijakan, peraturan, info dari K/L, ringan, dll)
VARIASI KONTEN KREATIF	48	Variasi konten dengan mengedepankan edukasi, kreasi, dan inovasi terutama untuk infografis
INTERAKSI & KERJA SAMA	33	Interaksi dan kerja sama dengan masyarakat dan media
INTENSITAS	17	Jumlah berita dan konten kreatif
LIVESTREAMING	17	Peningkatan intensitas dan performa <i>live streaming</i> (kualitas audio, gambar, dll)

KATEGORI	JUMLAH	KETERANGAN
MILENIAL & MUDAH DIPAHAMI	16	Penggunaan bahasa yang lebih mudah dipahami dan milenial, juga untuk masyarakat berkebutuhan khusus
KEAKURATAN	15	Peningkatan keakuratan informasi
TRANSPARANSI	15	Pemberitaan yang berimbang, transparan, dan objektif
VARIASI MEDIA	13	Perluasan media penyebarluasan informasi (email, WA, cetak, aplikasi, <i>door to door</i> , elektronik, dll)
PERATURAN & JDIH	11	Peningkatan performa JDIH (kecepatan, aksesibilitas, berita, dll)
KUALITAS	8	Kualitas berita, foto, konten, video (terutama untuk kebutuhan media)
PENGADUAN MASYARAKAT	8	Fasilitas untuk menerima pengaduan masyarakat
BRANDING	6	<i>Branding</i> Setkab (Seskab, Stafsus Milenial, kegiatan internal, dll)
DETAIL INFORMASI	6	Informasi yang lebih detail dan mendalam
TAMPILAN KANAL	5	Tampilan kanal (<i>font</i> , <i>background</i> , penyajian foto, dll)
JUMLAH	346	

Berdasarkan saran dan masukan di atas, berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Deputy DKK:

1. Intensifkan Kerja Sama dengan Kementerian/Lembaga/ Pemda

Deputi DKK akan lebih mengintensifkan kerja sama dengan instansi pemerintah lainnya, baik dengan K/L maupun pemerintah daerah (pemda). Kerja sama ini dimaksudkan untuk dapat mempercepat aliran informasi mengenai kegiatan-kegiatan, kebijakan, maupun capaian pemerintah, serta respons terhadap isu-isu krusial lainnya. Selain itu, melalui kerja bersama diharapkan dapat meningkatkan intensitas, memperkaya variasi berita dan konten kreatif sesuai dengan ekspektasi masyarakat serta untuk memperdalam dan meningkatkan akurasi informasi yang akan disuguhkan kepada publik. Semua kerja bersama tersebut akan dijalankan sesuai koridor Deputy DKK dalam menjalankan fungsi manajemen Kabinet. Melalui kerja bersama juga dapat dibangun jejaring pemerintah, sehingga memperluas cakupan penyebarluasan informasi.

2. Tingkatkan Sumber Daya Manusia

Upaya peningkatan sumber daya manusia (SDM) akan dilakukan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Saat ini, jumlah SDM pengampu tugas kehumasan di Deputy DKK sangat terbatas, dan hanya sebagian kecil dari jumlah tersebut yang memiliki latar belakang pendidikan serta mempunyai

keahlian yang mumpuni dalam desain komunikasi visual maupun jurnalistik. Peningkatan SDM dapat ditempuh dengan berbagai cara, diantaranya penambahan SDM melalui jalur ASN dengan kompetensi yang sesuai kebutuhan, keikutsertaan dalam pendidikan dan pelatihan, serta kerja sama dengan pihak ketiga maupun lembaga pendidikan. Hal ini diharapkan dapat menjawab tantangan, terutama untuk meningkatkan variasi dan intensitas informasi, sekaligus kemampuan untuk menyajikan informasi yang mudah dipahami dan berjiwa milenial. Selain itu, untuk mengoptimalkan kinerja kehumasan maka ke depan dapat dilakukan kerja sama dengan menggunakan mekanisme sewa jasa konsultan yang ahli di bidangnya.

3. Tingkatkan Interaksi dan Kerja Sama dengan *Stakeholder* Lainnya

Deputi DKK akan memformulasikan metode untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat dan juga media, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini antara lain dapat dilakukan dengan berinteraksi secara langsung melalui masing-masing kanal media daring, menjadikan masukan dan saran masyarakat sebagai bahan untuk pembuatan konten/berita, jajak pendapat, serta mengadakan forum diskusi baik secara daring maupun luring. Selain melakukan interaksi, juga akan dilakukan kerja sama, terutama dengan media baik lokal maupun nasional. Melalui kerja sama dan interaksi ini diharapkan dapat dibangun jejaring, sehingga informasi yang disampaikan oleh Deputi DKK dapat lebih diterima dan menjangkau lapisan masyarakat yang lebih luas. Selain itu, diharapkan juga dapat meningkatkan respons terhadap kebutuhan masyarakat serta memperkuat citra Sekretariat Kabinet di mata publik.

4. Tingkatkan Sarana dan Prasarana

Peningkatan sarana dan prasarana akan diupayakan terutama terkait dengan kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini sangat penting agar informasi yang disajikan dapat lebih variatif, informatif, edukatif, cepat, akurat, dan tentu saja berkualitas, menarik, dan mudah dipahami oleh publik. Sarana dan prasarana yang akan ditingkatkan, terutama untuk keperluan produksi dan publikasi berita/konten, seperti perangkat komputer berspesifikasi untuk desain komunikasi visual, perangkat video dan foto, perangkat lunak, maupun koneksi jaringan. Selain itu juga akan diberikan perhatian khusus untuk sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan performa *live streaming*, sebagai salah satu sajian yang sangat menarik animo masyarakat.

5. Perluasan Media Penyampaian Informasi

Deputi DKK akan memperluas media penyampaian informasi yang selama ini lebih didominasi oleh *website* dan media sosial. Akan terus dipantau perkembangan TIK yang berpotensi untuk dapat dijadikan sebagai media penyebaran informasi. Selain itu, media yang ada saat ini juga akan dioptimalkan penggunaannya, salah satunya adalah surat elektronik yang akan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada para *stakeholders* serta melalui forum-forum komunitas.

6. Perkuat Citra Organisasi

Selain menyajikan berita/konten mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah secara menyeluruh, ke depan Deputi DKK akan memperkuat citra Sekretariat Kabinet (*image branding*) di tengah masyarakat. Dengan demikian, diharapkan tertanam persepsi publik bahwa Sekretariat Kabinet tidak hanya sebagai

penyaji informasi seputar Kabinet, tetapi juga merupakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi serta SDM yang ahli di bidang pemerintahan.

Upaya mendongkrak citra tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain mendorong pejabat Sekretariat Kabinet untuk aktif menyampaikan informasi kepada publik, ikut ambil bagian dalam program pemerintah dengan cara tersendiri serta mendorong program khusus yang menyajikan informasi mengenai Sekretariat Kabinet, baik keterlibatannya dalam perumusan kebijakan pemerintah maupun kegiatan-kegiatan lainnya. Penyajian ini dapat dilakukan melalui program diskusi, artikel khusus, kaleidoskop, infografis, videografis, dan lain-lain. Staf Khusus Presiden, terutama Staf Khusus Milenial, yang juga merupakan bagian dari Sekretariat Kabinet, dapat menjadi elemen penting dalam meningkatkan citra organisasi.

Pada layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2020 terdapat masukan dan saran serta rencana tindak lanjutnya yang dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 3.6. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Prosedur pelayanan lebih disederhanakan lagi	Melakukan sosialisasi kepada para pemangku kepentingan tentang prosedur layanan permohonan informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang sederhana mengacu pada ketentuan yang berlaku
2.	Gambar hasil peliputan mohon agak lebih ditingkatkan resolusinya menjadi lebih baik	Memaksimalkan kembali hasil peliputan sesuai dengan peralatan yang digunakan dan memodernisasi alat peliputan dengan spesifikasi terkini

Sedangkan pada semester II 2020, tidak adanya saran dan masukan terhadap layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet dan layanan keprotokolan.

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 merupakan bentuk 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 Seemster II 2020

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Pelayanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	87,53%
2.	Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43%
3.	Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10%
4.	Pelayanan Diklat Fungsional Penerjemah	88,42%
5.	Pelayanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44%
6.	Layanan Keprotokolan Sekretarat Kabinet	96,13%
7.	Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	92,50%
Rata-rata		88,22%

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 :

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, layanan keprotokolan maupun pembinaan pejabat fungsional penerjemah.
 - 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.



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*)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

K U E S I O N E R

SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDERS* TERHADAP PERMOHONAN PENJADWALAN SIDANG KABINET

I. DATA RESPONDEN

Nama :(boleh inisial atau tidak diisi)

Jabatan :

Instansi :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

II. PENDAPAT RESPONDEN (lingkari sesuai jawaban Bapak/Ibu)

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang diberikan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang dilaksanakan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet di unit ini?	a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet?	a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan hasil dari pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang telah diberikan?	a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas
6.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet?	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet?	a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat Tepat

Kuesioner Untuk Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas Tahun 2020

Bapak/Ibu Yang Terhormat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas, kami melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas yang diberikan oleh Unit Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet RI pada tahun 2020. Tujuan survei untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu terkait pelayanan tersebut.

Jawaban dan pendapat Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas.

Atas perhatian, kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
Heru Priyantono
*** Wajib**

I. IDENTITAS RESPONDEN

Isikan data diri anda

1. Nama (Boleh diisi dengan inisial atau dikosongkan)

2. Instansi *****

3. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

4. Usia *

Tandai satu oval saja.

☐ 19 Tahun Kebawah

☐ 20 - 29 Tahun

☐ 30 - 39 Tahun

☐ 40 - 49 Tahun

☐ 50 - 59 Tahun

☐ 60 Tahun Keatas

5. Pendidikan Terakhir *

Tandai satu oval saja.

☐ SMA/Sederajat atau dibawahnya

☐ Diploma

☐ Sarjana (S1)

☐ Magister (S2)

☐ Doktor (S3)

II. PENDAPAT RESPONDEN

Jawab sesuai dengan pilihan yang ada

6. (1) PERSYARATAN: Bagaimana persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Sulit

7. (2) PROSEDUR: Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

8. (3) WAKTU PELAYANAN: Bagaimana jangka waktu proses penyelesaian pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Lambat/Lama

9. (4) BIAYA/TARIF: Bagaimana biaya yang dikenakan untuk memperoleh pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Murah/Tidak Ada Biaya
- ☐ Murah
- ☐ Cukup Murah
- ☐ Mahal

10. (5) PRODUK LAYANAN: Bagaimana hasil yang diberikan dan diterima dari pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Memuaskan
- ☐ Memuaskan
- ☐ Cukup Memuaskan
- ☐ Tidak Memuaskan

11. (6) KOMPETENSI PELAKSANA: Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Kurang Mampu
- ☐ Tidak Mampu

12. (7) PERILAKU PELAKSANA: Bagaimana sikap pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

13. (8) MAKLUMAT PELAYANAN: Bagaimana pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari pegawai/petugas yang memberikan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas berdasarkan Standar Pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Memuaskan
- ☐ Memuaskan
- ☐ Cukup Memuaskan
- ☐ Tidak Memuaskan

14. (9) PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN: Bagaimana Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta tidak lanjutnya terkait pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Tidak Baik

15. III. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN (Jika Ada)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Survei Kepuasan Peserta atas Penyelenggaraan Diklat JFP

Mengukur Kepuasan Peserta atas Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan JFP

* Required

1. Nama Kegiatan

2. Nama Lengkap

3. NIP (ISI TANPA SPASI) *

4. Instansi

5. Kesesuaian tujuan dengan materi pelatihan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

6. Tingkat kemudahan materi pelatihan untuk dipahami *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

7. Materi dan proses pembelajaran mampu meningkatkan kompetensi *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8. Manfaat materi pelatihan bagi pelaksanaan tugas *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Kemudahan mendapatkan layanan informasi pendukung pelatihan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

10. Kesigapan penyelenggara dalam melayani peserta *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Penampilan, sikap, dan perilaku penyelenggara kegiatan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

12. Kondisi aplikasi yang digunakan panitia untuk menyelenggarakan diklat daring (Zoom Meeting, Facebook Live Streaming, dan Youtube Live Streaming) *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

13. Masukan dari Peserta

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

Survei Kepuasan Peserta atas Penyelenggaraan Diklat Teknis Penerjemahan Naskah Hukum Pemerintahan 2020

Mengukur Kepuasan Peserta atas Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan JFP

* Required

1. Nama Kegiatan

2. Nama Lengkap

3. NIP (ISI TANPA SPASI) *

4. Instansi

5. Kesesuaian tujuan dengan materi pelatihan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

6. Tingkat kemudahan materi pelatihan untuk dipahami *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

7. Materi dan proses pembelajaran mampu meningkatkan kompetensi *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8. Manfaat materi pelatihan bagi pelaksanaan tugas *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Kemudahan mendapatkan layanan informasi pendukung pelatihan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

10. Kesigapan penyelenggara dalam melayani peserta *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Penampilan, sikap, dan perilaku penyelenggara kegiatan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

12. Kondisi aplikasi yang digunakan panitia untuk menyelenggarakan diklat daring (Zoom Meeting, Google Meet & Google Classroom, dan Youtube Live Streaming) *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

13. Masukan dari Peserta

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms



Survei Penyebarluasan Informasi dari Media Daring Sekretariat Kabinet

Hai, Kawan Kabinet! Bantu Sekretariat Kabinet untuk meningkatkan performa kami dalam penyebaran informasi, yuk!

Informasi dari media daring Setkab mana yang sering Kawan Kabinet konsumsi?

- ☐ Instagram @sekretariat.kabinet
- ☐ Twitter @setkabgoid
- ☐ Facebook Fan Page Setkab RI
- ☐ YouTube Sekretariat Kabinet RI
- ☐ Website setkab.go.id

(Bisa pilih lebih dari satu)

Menurut Kawan Kabinet, bagaimana performa media daring Setkab?

0/5

Apakah informasi yang disampaikan melalui media daring Setkab bermanfaat?

- ☐ Sangat bermanfaat
- ☐ Bermanfaat
- ☐ Cukup bermanfaat
- ☐ Kurang bermanfaat

Bagaimana penyajian informasi di media daring Setkab?

- ☐ Sangat informatif
- ☐ Informatif
- ☐ Cukup informatif
- ☐ Kurang informatif

Bagaimana kecepatan penyampaian informasi melalui media daring Setkab?

- ☐ Sangat cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Cukup cepat
- ☐ Kurang cepat

Bagaimana keakuratan informasi pada media daring Setkab?

- ☐ Sangat akurat
- ☐ Akurat
- ☐ Cukup akurat
- ☐ Kurang akurat

Apakah konten yang disajikan melalui akun media daring variatif?

- ☐ Sangat variatif
- ☐ Variatif
- ☐ Cukup variatif
- ☐ Kurang variatif

Jenis konten apa yang Kawan Kabinet sukai di media daring Setkab?

- ☐ Video
- ☐ Live video
- ☐ Foto
- ☐ Infografik
- ☐ Berita

(Bisa pilih lebih dari satu)

Apakah Kawan Kabinet mau merekomendasikan media daring Setkab ke kerabat?

- ☐ Ya
- ☐ Mungkin
- ☐ Tidak

Menurut Kawan Kabinet, apa yang perlu kami tingkatkan dalam penyebaran informasi yang dilakukan Sekretariat Kabinet?

Kirim

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*



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

[BERANDA](#)

[PROFIL](#) ▾

[PUBLIKASI](#) ▾

[INFORMASI & LAYANAN PUBLIK](#) ▾

[PEMERINTAH](#) ▾

[ID](#) ▾

Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan

Form Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Isilah data di bawah ini dengan benar dan lengkap untuk permohonan informasi hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet

* Wajib



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA

PROFIL ▾

PUBLIKASI ▾

INFORMASI & LAYANAN PUBLIK ▾

PEMERINTAH ▾

🔍 Search

ID ▾

Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan

Rincian Kegiatan yang Diminta

Nama Kegiatan *

Jawaban Anda

Tanggal Kegiatan *

Tanggal

hh/bb/tttt

Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan

Bentuk Permintaan (Jenis Data yang Diminta) *

☐ Foto

☐ Video

☐ Berita

☐ Transkrip

☐ Yang lain:

Keperluan Permohonan *

Jawaban Anda