



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I 2021

DEPUTI BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET | 2021

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 I 2021. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK pada ketiga unit kerja di lingkungan Deputi DKK yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, serta Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

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 Keprotokolan Sekretariat Kabinet.
3. 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, 23 Juli 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 bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2020, dengan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2020

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)	85,23%
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	98%
3.	Layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretriat Kabinet	93,75%
Rata-rata		92,33%

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

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK perlu melaksanakan pelayanan publik dengan mempertimbangkan saran dan masukan dalam hasil survei, antara lain :
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik.
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau kompetensi sumber daya manusia Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK.
 - c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada layanan pengelolaan persidangan kabinet, layanan keprotokolan, dan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
 - d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap layanan.
2. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	2
1.5. Jadwal Pelaksanaan	3
BAB II ANALISIS.....	4
2.1. Perhitungan Hasil Survei	4
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	6
1. Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)	6
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	9
3. Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	11
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN.....	16
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	16
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan	16
BAB IV PENUTUP	22
4.1. Kesimpulan.....	22
4.2. Saran dan Rekomendasi	22

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2021.....	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2021	3
Tabel 2.1. Interval Opsi Penilaian/Persepsi Sekretariat Kabinet.....	5
Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I 2021..	6
Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I 2021	7
Tabel 2.4. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester I 2021	10
Tabel 2.5. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2021	14
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	16
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021	17
Tabel 3.3. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021.....	19
Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021.....	19
Tabel 3.5. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2021 serta Rencana Tindak Lanjut	20
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2021	22

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2021	3
Gambar 2.1. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 dan Semester I 2021	8
Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2020 dan Semester I 2021	10
Gambar 2.3. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	12
Gambar 2.4. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	13
Gambar 2.5. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	13
Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 dan Semester I 2021	15

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 3 (tiga) asisten deputi di lingkungan Deputi DKK, yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan dan Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.

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 semester I 2021 meliputi 3 (tiga) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

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 Deputi DKK.

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2021 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 I 2021 dan tahun 2020 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 3 (tiga) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK disertai dengan informasi jumlah responden.

Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2021.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	22
2.	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	10
3.	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	8

1.4. Tim

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

Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputy DKK Tahun 2021



1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet c.q. Deputy DKK Semester I 2021, yaitu:

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2021

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I 2021	Juni 2021
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2021	Januari-Juni 2021
3	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2021	Januari-Juni 2021

BAB II ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 3 (tiga) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK menggunakan metode *traditional approach*. Berdasarkan pendekatan tersebut, responden yang telah disebutkan pada Bab I diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang diberikan (menggunakan skala *likert*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas) sampai 4 (sangat puas) pada setiap jenis survei pelayanan publik. Atas hasil tersebut selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan diperbandingkan dengan nilai jumlah pernyataan.

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

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

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

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

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

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

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

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

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

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

- e. Persentase Kepuasan

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

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

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisis hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK semester I 2021. 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.

Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)

Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden 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 risalah persidangan kabinet kepada para pemangku kepentingan.

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

Adapun kuesioner survei terkait pengelolaan persidangan kabinet semester I 2021 berisi 9 (sembilan) aspek pernyataan sebagai berikut.

Tabel 2.2. Pernyataan Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I 2021

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

Pada semester I 2021, 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 pelaporan hasil persidangan kabinet sebanyak 1 (satu) kali, yaitu pada tanggal 22 s.d. 30 Juni 2020, dengan responden sebanyak 22 peserta persidangan kabinet yang terdiri dari para Menteri/Kepala Lembaga.

Hasil survei kepuasan peserta persidangan kabinet terhadap pengelolaan sidang kabinet semester I 2021 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I 2021

NO.	Aspek/Pernyataan	Hasil Survei (%)
1.	Bahan paparan Sidang Kabinet mudah diperoleh	78,41
2.	Informasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan baik	88,64
3.	Risalah Sidang Kabinet diterima dengan cepat	81,82
4.	Risalah Sidang Kabinet dibaca dengan jelas	82,95
5.	Arahan Presiden dalam Risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti	82,95
6.	Kompetensi/kemampuan Penyelenggara Sidang Kabinet	90,91
7.	Perilaku, Kesopanan, dan Keramahan Penyelenggara Sidang Kabinet	92,05
8.	Kemudahan dalam Pengaduan Pelayanan Sidang Kabinet	85,23
9.	Sarana dan prasarana Sidang Kabinet berfungsi dengan baik	84,09
Pengelolaan Persidangan Kabinet		85,23

Berdasarkan tabel di atas, hasil survei kepuasan peserta persidangan kabinet terhadap pengelolaan persidangan kabinet periode Januari s.d. Juni tahun 2021 (semester I) sebesar 85,23%. Persentase tertinggi diperoleh pada aspek Perilaku, Kesopanan, dan Keramahan Penyelenggara Sidang Kabinet sebesar 92,05%. Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK selalu mengimplementasikan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) dalam setiap pelayanan yang diberikan. Hal ini yang menyebabkan tingginya perolehan hasil survei pada aspek perilaku, kesopanan, dan keramahan penyelenggara persidangan kabinet.

Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek bahan paparan sidang kabinet yang mudah diperoleh dengan persentase sebesar 78,41%. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman peserta persidangan kabinet mengenai

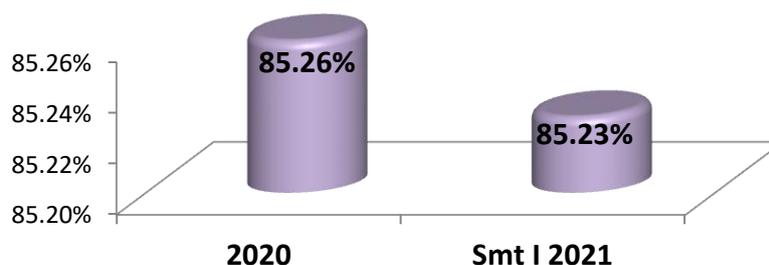
sifat kerahasiaan dari bahan paparan. Bahan paparan bersifat sangat rahasia, karena memuat permasalahan atau isu-isu yang penting, strategis, sensitif, berdampak luas, dan nasional serta masih ada yang memerlukan pembahasan lebih lanjut atau belum mendapatkan keputusan dalam persidangan kabinet, sehingga tidak diperkenankan untuk disampaikan terlebih dahulu kepada peserta persidangan kabinet oleh Kementerian/Lembaga pembuat bahan paparan. Bahan paparan dimaksud sifatnya terbatas hanya diberikan untuk Presiden dan Wakil Presiden. Namun, ada beberapa bahan paparan yang dapat diberikan kepada para peserta persidangan kabinet dengan menyampaikan surat permohonan kepada Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan.

Untuk meningkatkan layanan terhadap kemudahan memperoleh dan mengakses bahan paparan tersebut, pada tahun 2021, Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK dalam proses membangun sebuah aplikasi yang akan memudahkan penyampaian bahan paparan kepada para peserta persidangan kabinet.

Apabila disejajarkan dengan interval opsi penilaian berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, hasil survei kepuasan peserta persidangan kabinet terhadap pengelolaan persidangan kabinet pada semester I 2021 sebesar 85,23% termasuk dalam predikat Sangat Memuaskan.

Jika dibandingkan dengan tahun 2020, hasil survei kepuasan peserta persidangan kabinet terhadap pengelolaan persidangan kabinet mengalami penurunan sebesar 0,03% seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.1. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Peserta Persidangan Kabinet terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 dan Semester I 2021.



Hal-hal lainnya yang menjadi penyebab penurunan persentase kepuasan peserta persidangan kabinet terhadap pengelolaan persidangan kabinet semester I tahun 2021 antara lain:

1. Kurangnya waktu untuk mempersiapkan materi persidangan kabinet karena informasi/surat undangan diterima mendekati waktu penyelenggaraan persidangan kabinet yang disebabkan oleh adanya perubahan peserta persidangan kabinet.
2. Dukungan sarana dan prasarana penyelenggaraan persidangan kabinet yang dinilai masih kurang optimal.
3. Peserta belum memiliki akses yang mudah dan cepat dalam memberikan pengaduan terhadap pelayanan persidangan kabinet.

4. Belum digunakannya sistem informasi yang aman dan mudah diakses peserta persidangan kabinet dalam penyampaian baik informasi penyelenggaraan, bahan paparan maupun risalah persidangan kabinet dan Arahan Presiden.

2.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

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

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

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

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

Pada semester I 2021, Deputi DKK melakukan survei terhadap layanan keprotokolan yang hasilnya dihimpun pada bulan Juni 2021 (Semester I). Pada Semester I 2021, terkumpul hasil survei dari 10 responden dengan capaian sebagai berikut.

Tabel 2.4. Hasil Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Semester I 2021

No	Layanan	Hasil Survei
1	Ruang Tunggu	100%
2	Pelayanan	95%
3	Fasilitas Ruang Audiensi	100%
4	Seluruh Layanan	97%
Rata-Rata		98%

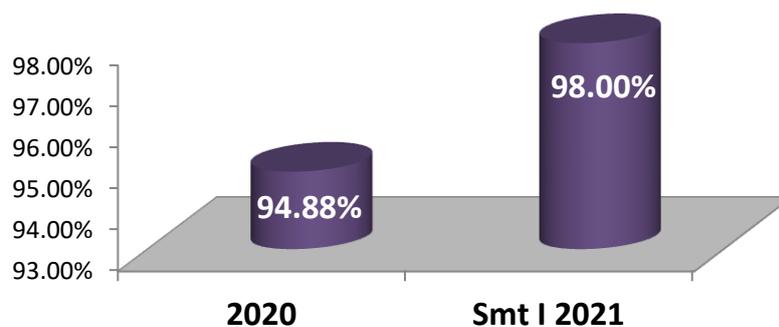
Pada tabel di atas terlihat bahwa pada semester I 2021 yaitu rata-rata hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan adalah sebesar 98%. Jika disejajarkan dengan interval opsi penilaian Sekretariat Kabinet, survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan memperoleh persentase sebesar 98% dan masuk ke dalam predikat Sangat Memuaskan.

Tingkat kepuasan pada aspek ruang tunggu dan fasilitas ruang audiensi mencapai 100%. 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 menjadi penyebab tingginya capaian pada kedua aspek dimaksud. Kualitas pelayanan seperti keramahan dan kesopanan dari protokol Sekretaris kabinet serta kedisiplinan waktu dalam hal pelayanan audiensi memperoleh tingkat kepuasan sebesar 95%

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 2020, rata-rata hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan mengalami peningkatan sebesar 3,12% sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keprotokolan Tahun 2020 dan Semester I 2021



Peningkatan tersebut didukung oleh semakin meningkatnya kualitas ruang tunggu seperti kepuasan terhadap desain ruang tunggu yang menarik dilengkapi dengan lukisan indah disepanjang dinding ruangan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana ruang tunggu yang terdiri dari televisi, koran dan majalah serta penerangan yang baik. Selain itu peningkatan hasil pada semester I 2021 juga diperoleh dari peningkatan kualitas ruang audiensi seperti koneksi internet yang baik, makanan dan minuman ringan yang selalu tersedia dengan baik serta kenyamanan dan kebersihan pada ruang audiensi. Peningkatan tersebut juga diperoleh dari peningkatan pada kualitas pelayanan protokol, seperti keramahan, kesopanan serta kemudahan yang diperoleh dalam pelayanan audiensi maupun informasi waktu audiensi.

Meskipun memiliki capaian yang lebih tinggi dari tahun 2020, 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.

3.

Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Pada semester I tahun 2021, Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol telah memberikan pelayanan informasi hasil peliputan 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, Deputi DKK c.q. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat 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 2.3. 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 2.4. 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, Deputi 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. Formulir survei kepuasan tersebut tergambar sebagaimana berikut.

Gambar 2.5. 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 survei kepuasan responden terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet periode Januari-Juni 2021 dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.5. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2021

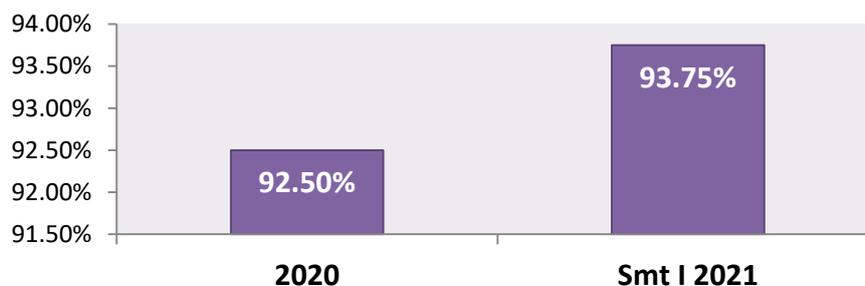
No	Indikator	Tingkat Kepuasan (%)
1	Pelayanan Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah diakses	96,88
2	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	90,63
3	Prosedur pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah	93,75
4	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tepat waktu	93,75
5	Informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	90,63
6	Pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sudah sesuai dengan standar pelayanan	93,75
7	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai	90,63
8	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet berperilaku baik dan sopan	96,88
9	Petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan	96,88
10	Tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran terhadap pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan	93,75
Rata-rata		93,75

Pada semester I tahun 2021, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memperoleh hasil yang sangat baik yaitu sebesar 93,75%. 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 93,75% dengan predikat Sangat Memuaskan.

Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa, pada semester I tahun 2021 persentase terbesar adalah aspek layanan pertama, delapan dan sembilan yakni pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet mudah diakses, petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet berperilaku baik dan sopan, dan petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet tidak meminta imbalan baik secara langsung maupun tidak langsung atas pelayanan yang diberikan, dengan perolehan tingkat kepuasan yang sama sebesar 96,88 persen. Sedangkan persentase terendah adalah pada aspek layanan kedua, kelima dan ketujuh dengan kepuasan responden pemohon sebesar 90,63 persen yaitu aspek persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet mudah, aspek informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memuaskan, dan aspek petugas pelayanan informasi permintaan hasil kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memiliki kemampuan yang memadai.

Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, hasil survei kepuasan terhadap permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mengalami peningkatan sebesar 1,25% sebagaimana dapat ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 dan Semester I 2021



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 Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	Kuesioner Survei
3	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 2020, beberapa masukan dan saran telah ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK sebagai berikut.

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT TAHUN 2021
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Sidang Kabinet.		
1.	Informasi penyelenggaraan persidangan kabinet disampaikan lebih awal.	<p>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).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p>
2.	Tema pembahasan dan undangan rapat terbatas dapat diinformasikan lebih awal.	
II. Aspek Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet.		
1.	Memperkecil jumlah peserta rapat terbatas (maksimal 5-7 orang).	<p>Penentuan jumlah peserta rapat terbatas merupakan kewenangan dan Arahan Presiden.</p> <p>Hal tersebut mempertimbangkan topik-topik tertentu yang akan dibahas sehingga menjadi lebih fokus.</p>
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Sidang Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	<p>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).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK</p>
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	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT TAHUN 2021
	segera disampaikan kepada para peserta persidangan kabinet.	merancang pembangunan aplikasi e-kabinet yang akan mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian bahan paparan/materi persidangan kabinet.
4.	Bahan paparan Menteri dapat disampaikan kepada Para Menteri sebelum Sidang atau Rapat Terbatas dimulai.	
5.	Setiap Menteri mendapat seluruh paparan Menteri lain.	
IV. Aspek Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet.		
1.	Risalah persidangan kabinet 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 persidangan kabinet 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 persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
V. Aspek Lainnya.		
1.	Perlu dibuat aturan mengenai pengaturan tanya jawab pelaksanaan sidang kabinet, sehingga peserta dapat lebih mempersiapkan.	Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.

Selain pada layanan pengelolaan persidangan kabinet, saran dan masukan terhadap layanan keprotokolan tahun 2020 dan tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.3. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT TAHUN 2021
1.	Peningkatan kualitas ruang tunggu (koneksi internet, kebersihan, keindahan, kenyamanan dan lain-lain) Sekretaris Kabinet	Deputi DKK bekerja sama dengan Deputi Bidang Administrasi (Pusat Data dan Teknologi Informasi serta Biro Umum) dalam peningkatan kualitas ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretaris Kabinet seperti peningkatan koneksi internet, kebersihan, kenyamanan dan keindahan ruangan.
2.	Peningkatan kualitas ruang audiensi (koneksi internet, kebersihan, keindahan, kenyamanan dan lain-lain) Sekretaris Kabinet	

Pada layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2020, tindak lanjut atas saran dan masukan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT TAHUN 2021
1.	Prosedur pelayanan lebih disederhanakan lagi	Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK membuat infografis standar pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet serta menyebarkannya pada media sosial Sekretariat Kabinet (instagram, facebook, dan twitter)
2.	Gambar hasil peliputan mohon agak lebih ditingkatkan resolusinya menjadi lebih baik	Dalam proses pengadaan peralatan peliputan baru

Terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet pada hasil survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan semester I tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 3.5. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2021 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2021	RENCANA TINDAK LANJUT
Aspek Informasi Penyelenggaraan Persidangan Kabinet.		
1.	Informasi penyelenggaraan persidangan kabinet (perubahan pejabat yang diundang) disampaikan lebih awal.	<p>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).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p>
Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Persidangan Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	<p>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).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>Sekretariat Kabinet <i>cq.</i> Deputi DKK merancang pembangunan aplikasi e-kabinet yang akan mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian bahan paparan/materi persidangan kabinet.</p>

Sedangkan pada layanan keprotokolan, terdapat masukan dan saran dari hasil survei semester I tahun 2021 yaitu agar memperbaiki lift yang rusak pada

Gedung III Kementerian Sekretariat Negara. Rencana tindak lanjut dari masukan dan saran dimaksud adalah bekerja sama dengan Biro Umum Sekretariat Kabinet dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang terdapat pada Gedung III Kementerian Sekretariat Negara.

Pada semester I tahun 2021, tidak terdapat saran dan masukan pada layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2021, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK Semester I 2021

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)	85,23%
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	98%
3.	Layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretriati Kabinet	93,75%
Rata-rata		92,33%

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

4.2. Saran dan Rekomendasi

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

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau kompetensi sumber daya manusia Sekretariat Kabinet c.q. Deputi DKK.
- c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada layanan pengelolaan persidangan kabinet, layanan keprotokolan, dan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
- d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap layanan.
- f. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.