



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2021

**DEPUTI BIDANG DUKUNGAN
KERJA KABINET
2022**



KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputy DKK) dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Semester II Tahun 2021. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputy DKK pada ketiga unit kerja di lingkungan Deputy DKK yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan, serta Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputy 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 informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan.
5. Layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet.
6. 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, Deputy DKK berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga tercapainya pelayanan prima guna membantu Sekretaris Kabinet dalam mendukung Presiden dan Wakil Presiden menyelenggarakan pemerintahan.

Jakarta, Februari 2022

Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Thanon Aria Dewangga

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet (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 hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2021, dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester II Tahun 2021

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	86,63
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	86,77
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	97,78
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	84,58
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	97,52
6.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	96
Rata-rata		91,55

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK masuk ke dalam mutu pelayanan A yaitu berkinerja sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020, semester I 2021, dan semester II 2021, hasil survei pelayanan publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan seperti ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II Tahun 2021

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)		
		2020	Semester I 2021	Semester II 2021
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet	85,26	85,23	86,63

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)		
		2020	Semester I 2021	Semester II 2021
	(Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)			
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43	-	86,77
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10	-	97,78
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44	-	84,58
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	98,00	97,52
6.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	92,50	-	96
Rata-rata		87,60	91,62	91,55

Guna optimalisasi layanan Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK terdapat saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Kabinet d.h.i. 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 d.h.i. Deputi DKK.
 - c. Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada pengelolaan persidangan kabinet, layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet, layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, layanan penyebarluasan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet maupun 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	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	3
1.5. Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II ANALISIS.....	5
2.1. Perhitungan Hasil Survei	5
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	6
1. Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet).....	6
2. Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.....	10
3. Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.....	13
4. Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	16
5. Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	20
6. Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	24
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN.....	29
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	29
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan.....	30
3.2.1. Pengaduan Tahun 2020 yang Ditindaklanjuti Tahun 2021 ...	30
3.2.2. Pengaduan Tahun 2021 dan Rencana Tindaklanjuti.....	35
BAB IV PENUTUP	43
4.1. Kesimpulan.....	43

4.2. Saran dan Rekomendasi	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Tahun 2021.....	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2021	4
Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
Tabel 2.2. Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II Tahun 2021	8
Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2021.....	11
Tabel 2.4. Jumlah Respoden SKM Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet.....	17
Tabel 2.5. Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021	18
Tabel 2.6. Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan	22
Tabel 2.7. Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	27
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	29
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021	30
Tabel 3.3. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021.....	34
Tabel 3.4. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 serta Tindak Lanjut Tahun 2021.....	35
Tabel 3.5. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2021 serta Rencana Tindak Lanjut	35
Tabel 3.6. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021.....	39
Tabel 3.7. Saran dan Masukan Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Rencana Tindak Lanjut	41
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Tahun 2021	43
Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II Tahun 2021.....	44

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab dan pelaksana SKM Deputi DKK Tahun 2021	3
Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II Tahun 2021.....	7
Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II 2021	9
Gambar 2.3. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	10
Gambar 2.4. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020 dan 2021	12
Gambar 2.5. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	13
Gambar 2.6. Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet Tahun 2021.....	14
Gambar 2.7. Perbandingan hasil survei layanan permohonan salinan risalah Tahun 2020 dan 2021	15
Gambar 2.8. Sertifikat dan Piagam Penghargaan AMH Tahun 2021 (kiri) serta Piagam Badan Publik “Informatif” Tahun 2021 (kanan) .	17
Gambar 2.9. Perbandingan Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020 dan 2021	19
Gambar 2.10. Nilai per unsur Layanan Keprotokolan	23
Gambar 2.11. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II 2021.....	23
Gambar 2.12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	24
Gambar 2.13. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	25
Gambar 2.14. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	26
Gambar 2.15. Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Aspek Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021.....	28

Gambar 2.16. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 dan Tahun 2021.....	28
Gambar 3.1. Tampilan <i>News/letter</i> Sekretariat Kabinet.....	33
Gambar 3.2. Beragam Konten yang Disajikan untuk Diseminasi Informasi sekaligus Meningkatkan Citra Sekretariat Kabinet.....	34

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 d.h.i. 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 Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet d.h.i. 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 d.h.i. Deputi DKK semester II tahun 2021 meliputi 6 (enam) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet), Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretriati Kabinet.

Hasil pelaksanaan survei tersebut ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK guna mewujudkan pelayanan prima Deputi DKK.

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester II Tahun 2021 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK.

2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK pada semester II tahun 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 d.h.i. Deputi DKK memiliki karakteristik responden yang berbeda. Berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 6 (enam) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK disertai dengan informasi jumlah responden.

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

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Layanan Pengelolaan Sidang kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet) (Eksternal)	Peserta sidang kabinet	14
2.	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pemohon penjadwalan sidang kabinet	21
3.	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pemohon salinan risalah sidang kabinet	5
4.	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	311

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
5.	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.	13
6.	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	15

1.4. Tim

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana, yaitu:

Gambar 1.1. Penanggungjawab dan pelaksana SKM Deputi DKK Tahun 2021

 ASISTEN DEPUTI BIDANG PENYELENGGARAAN PERSIDANGAN 1. Survei Pengelolaan Sidang Kabinet (dilaksanakan oleh 2 Asdep) 2. Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	ASISTEN DEPUTI BIDANG PELAPORAN PERSIDANGAN 1. Survei Pengelolaan Sidang Kabinet (dilaksanakan oleh 2 Asdep) 2. Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet 	 ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL 1. Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Disebarkan 2. Survei Layanan Keprotokolan Setkab 3. Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Setkab
---	---	--

1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester II Tahun 2021, yaitu:

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2021

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Layanan Pengelolaan Sidang kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet) (Eksternal)	Survei Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2021	Desember 2021
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet tahun 2021	Desember 2021
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet tahun 2021	Desember 2021
4	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021	Desember 2021
5	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II 2021	Juli-Desember 2021
6	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021	Januari-Desember 2021

BAB II

ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 6 (enam) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet d.h.i. 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*). 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 Baik, diberi skor 1.
- 2) Kurang Baik, diberi skor 2.
- 3) Baik, diberi skor 3.
- 4) Sangat Baik, 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 pada setiap unsur yang dipilih oleh responden pada lembar jawaban kuesioner.

- c. Memberikan nilai pada setiap unsur

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

- d. Menghitung nilai SKM dengan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- e. Menginterpretasi penilaian SKM dengan mengalikan nilai SKM dan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah hasil perhitungan dan interpretasi 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 d.h.i. Deputi DKK semester II tahun 2021. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interbal Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.2. Deskripsi Hasil Survei.

1.

Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)

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.

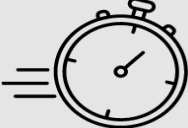
Survei terhadap layanan pengelolaan persidangan kabinet, digunakan untuk mengukur kualitas kinerja Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK terkait informasi penyelenggaraan, sarana dan prasarana, bahan paparan/materi, dan risalah persidangan kabinet serta Arahan Presiden. Dengan mengukur tingkat kepuasan 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 tahun 2021 berisi 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut.

Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II Tahun 2021

KUESIONER SURVEI PENGELOLAAN SIDANG KABINET

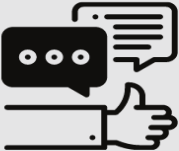












- 1

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN DALAM MEMPEROLEH BAHAN PAPARAN SIDANG KABINET?
- 2

APAKAH PENYELENGGARAAN INFORMASI SIDANG KABINET DITERIMA DENGAN BAIK?
- 3

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECEPATAN DALAM PENERIMAAN RISALAH SIDANG KABINET?
- 4

APAKAH RISALAH SIDANG KABINET DAPAT DIBACA DENGAN JELAS?
- 5

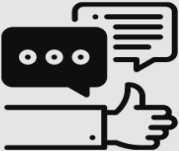
APAKAH ARAHAN PRESIDEN DALAM RISALAH BERMANFAAT UNTUK DITINDAKLANJUTI?
- 6

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS PENYELENGGARA SIDANG KABINET?
- 7

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG PERILAKU, KESOPANAN, DAN KERAMAHAN PETUGAS PENYELENGGARA SIDANG KABINET?
- 8

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN DALAM PENGADUAN PELAYANAN SIDANG KABINET?
- 9

BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KELENGKAPAN SARANA DAN PRASARANA SIDANG KABINET?



MASUKAN DAN SARAN

7

Laporan Hasil Pelaksanaan SKM
Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester II Tahun 2021

Pada semester II tahun 2021, Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK telah melaksanakan survei kepuasan terhadap pengelolaan persidangan kabinet terkait kinerja 2 (dua) jenis layanan utama yakni layanan penyelenggaraan dan pengelolaan risalah sidang kabinet, yaitu pada tanggal 1 s.d. 20 Desember 2021, dengan kuesioner terkumpul sebanyak 14 responden.

Hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet tahun 2021 adalah sebagai berikut.

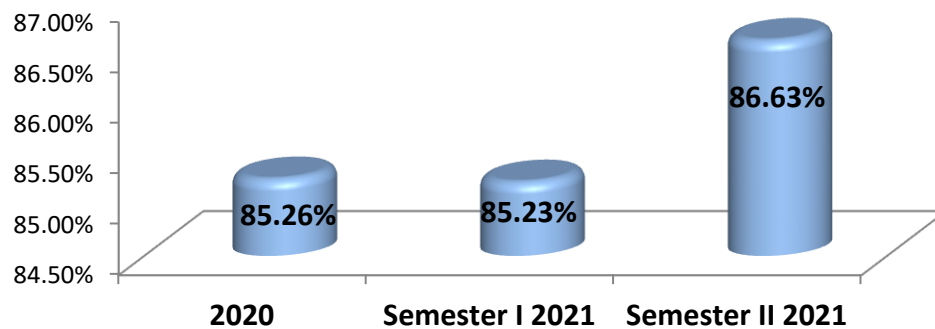
Tabel 2.2. Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II Tahun 2021

No.	Pertanyaan	Hasil Survei Semester II 2021
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memperoleh bahan paparan Sidang Kabinet?	85,94
2.	Apakah informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet diterima dengan baik?	87,50
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam penerimaan risalah Sidang Kabinet?	78,13
4.	Apakah risalah Sidang Kabinet dapat dibaca dengan jelas?	82,81
5.	Apakah Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti?	93,75
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?	85,94
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku, kesopanan, dan keramahan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?	90,63
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam pengaduan pelayanan Sidang Kabinet?	85,94
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Sidang Kabinet?	89,06
Pengelolaan Sidang Kabinet		86,63

Berdasarkan tabel di atas, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester II tahun 2021 adalah sebesar 86,63%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester II tahun 2021 masuk kedalam mutu pelayanan B atau berkinerja baik.

Jika dibandingkan dengan semester I 2021 dan tahun 2020, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet mengalami peningkatan meskipun tidak terlalu signifikan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.2. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II 2021



Hal-hal yang menjadi penyebab belum tercapainya mutu pelayanan A (berkinerja Sangat Baik) pada survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester II tahun 2021 antara lain:

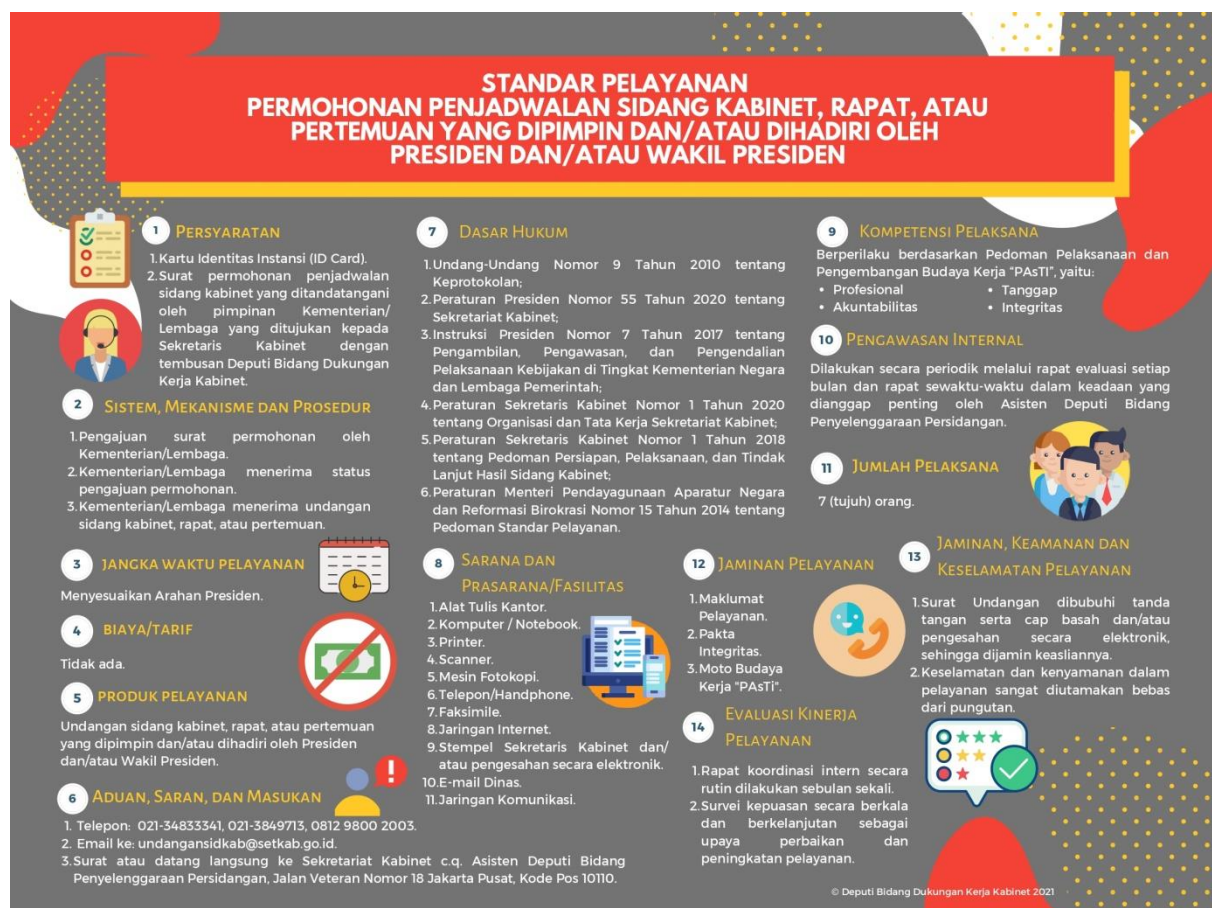
1. Dinamika perubahan waktu persidangan kabinet, sehingga mempengaruhi proses penyelesaian bahan persidangan kabinet yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga.
2. Belum meratanya informasi terkait kerahasiaan dari bahan paparan yang bersifat sangat rahasia, karena memuat permasalahan atau isu-isu yang 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.
3. Dukungan sarana dan prasarana penyelenggaraan persidangan kabinet perlu untuk makin ditingkatkan guna kepuasan para peserta Sidang Kabinet.
4. Belum terinformasikan secara merata akses yang mudah dan cepat dalam memberikan pengaduan terhadap pelayanan persidangan kabinet.
5. Perlu ditingkatkannya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menyelesaikan hasil persidangan kabinet, sehingga para peserta persidangan kabinet dapat menjalankan arahan Presiden dengan lebih cepat.
6. Belum terselesaikannya sistem informasi yang aman dan mudah diakses oleh peserta persidangan kabinet, baik dalam penyampaian informasi penyelenggaraan, bahan paparan, risalah persidangan kabinet, dan Arahan Presiden.

2.

Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

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

Gambar 2.3. 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, dalam melakukan penjadwalan sidang kabinet. Oleh karena itu, Deputi DKK perlu melakukan evaluasi secara berkala pada pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan penjadwalan sidang kabinet dengan standar pelayanan dimaksud.

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun 2021 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan sidang kabinet dari Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah atau Provinsi yaitu sebanyak 21 responden. Hasil survei kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet pada setiap indikator pengukuran survei dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

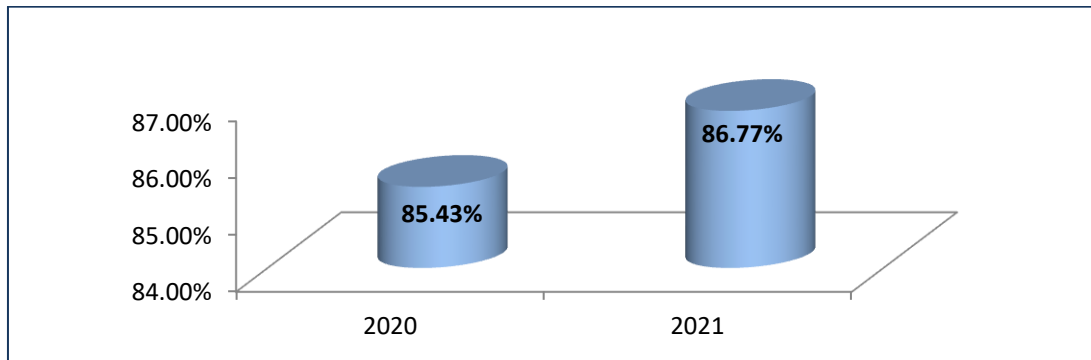
Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2021

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan
1.	Kesesuaian Persyaratan	88,10%
2.	Prosedur	85,71%
3.	Waktu Pelayanan	84,52%
4.	Biaya/Tarif	82,14%
5.	Produk Pelayanan	91,67%
6.	Kompetensi Pelaksana	90,48%
7.	Perilaku Pelaksana	88,10%
8.	Maklumat Pelayanan	86,90%
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,30%
Rata-rata		86,77%

Pada tabel di atas ditunjukkan bahwa rata-rata hasil survei kepuasan pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2021 adalah sebesar 86,77 persen.

Jika dibandingkan dengan tahun 2020, hasil survei layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet mengalami peningkatan sebesar 1,34% seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.4. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020 dan 2021



Adapun hal-hal yang menjadi penyebab dari peningkatan hasil survei terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet, antara lain:

1. Fokus yang dilakukan oleh Pemerintah terkait penanganan Pandemi Covid-19 sehingga tema yang dibahas dalam pelaksanaan persidangan kabinet terkait masalah kesehatan dan pemulihan ekonomi sehingga memudahkan penyelenggara persidangan kabinet dalam menyampaikan topik.
2. Rapat koordinasi yang diselenggarakan lintas kedeputian dalam menentukan usulan topik Sidang Kabinet yang bersifat strategis dan segera, sangat efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan.
3. Penjadwalan sidang kabinet juga dapat maksimal karena pelaksanaannya dapat melalui tatap muka, *video coonference*, maupun *hybrid*. Sehingga peserta sidang kabinet dapat mengikuti ketika tidak berada di wilayah penyelenggara sidang kabinet.

Untuk meningkatkan kinerja Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan terkait layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet, Deputi DKK akan terus mengusulkan topik agenda sidang kabinet kepada Presiden melalui Sekretaris Kabinet.

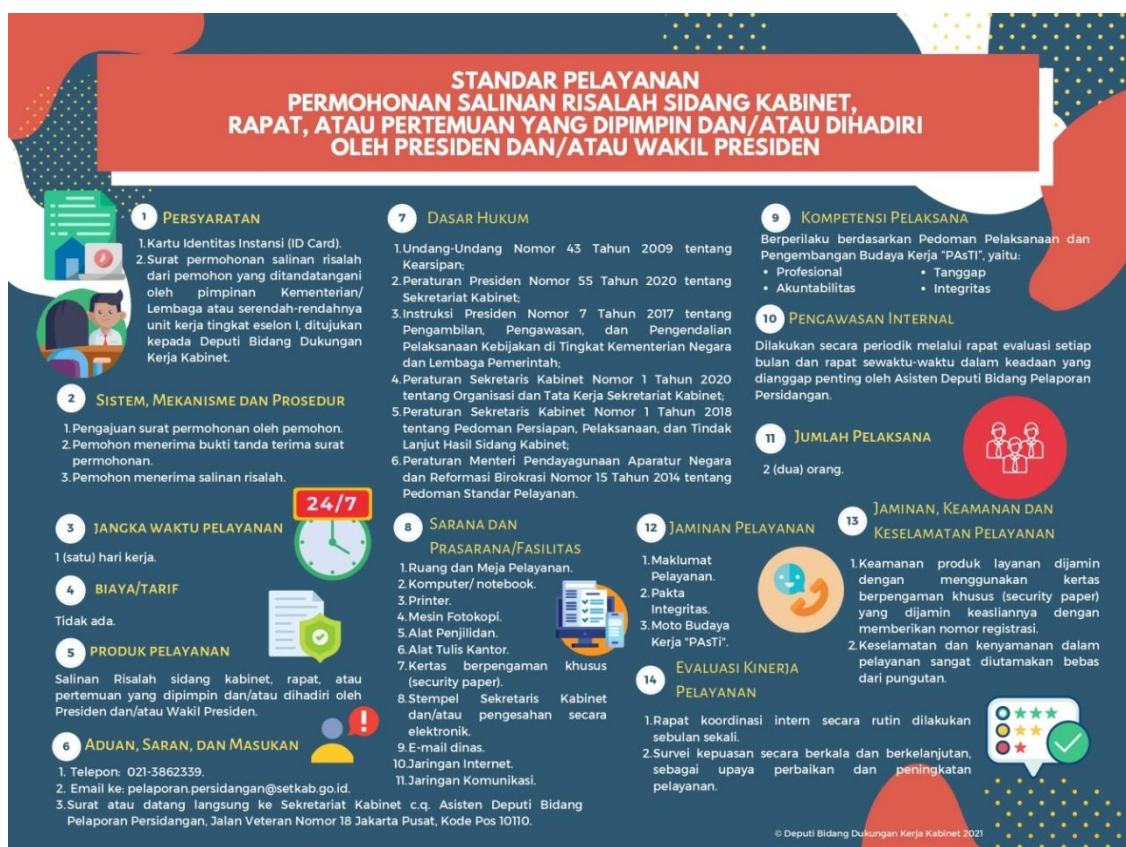
Sinkronisasi penyelenggaraan persidangan kabinet sebagaimana Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 7 ayat 2 (dua) bahwa Sekretariat Kabinet dapat melakukan Rapat Koordinasi Pra Sidang Kabinet. Dengan demikian, proses pelaksanaan selanjutnya Deputi di Sekretariat Kabinet yang menangani topik tersebut dapat mengikuti pelaksanaan Sidang Kabinet dengan persetujuan Sekretaris Kabinet.

3.

Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Risalah sidang kabinet yang memuat Arahan Presiden digunakan sebagai rujukan bagi para peserta persidangan kabinet dalam mengambil kebijakan. Risalah sidang kabinet digolongkan sebagai dokumen negara yang penting dan bersifat rahasia. Sebagai unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyusunan dan pendistribusian risalah sidang kabinet, maka Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan bertanggung jawab atas penyediaan layanan permohonan salinan risalah kepada para pemohon dari K/L, Pemerintah Daerah, dan para pemangku kepentingan lainnya dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet yang dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.5. 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 setiap unit kerja dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing dalam mendistribusikan salinan risalah sidang kabinet. Dengan adanya standar pelayanan

tersebut, maka penyediaan layanan pemberian salinan risalah sidang kabinet dapat terselenggara secara maksimal. Oleh karena itu, Deputi DKK d.h.i. 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.

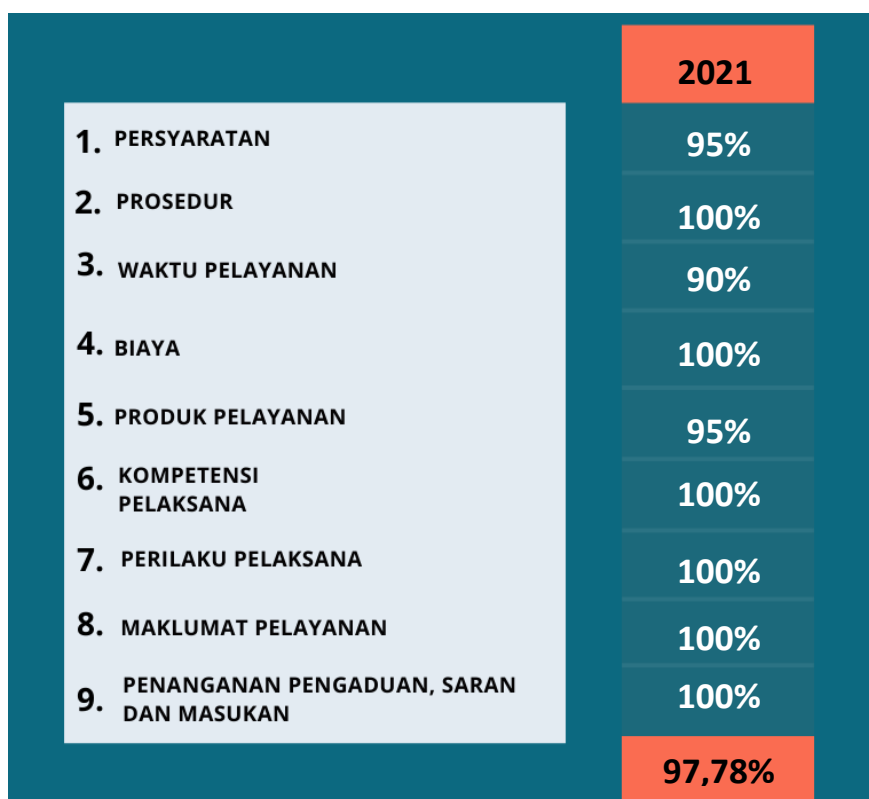
Salah satu bentuk evaluasi tersebut, yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden kepada para pemohon salinan risalah.

Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) buah pertanyaan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban (kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet terlampir).

Pada tahu 2021, Survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dilakukan sepanjang tahun 2021 dengan cara memberikan link survei kepada responden setelah pelayanan selesai dilakukan, dan data hasil survei dikumpulkan pada bulan Desember 2021 dengan responden, yaitu pemohon salinan risalah sidang kabinet tahun 2021 sebanyak 5 responden.

Hasil survei layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Gambar 2.6. Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet Tahun 2021

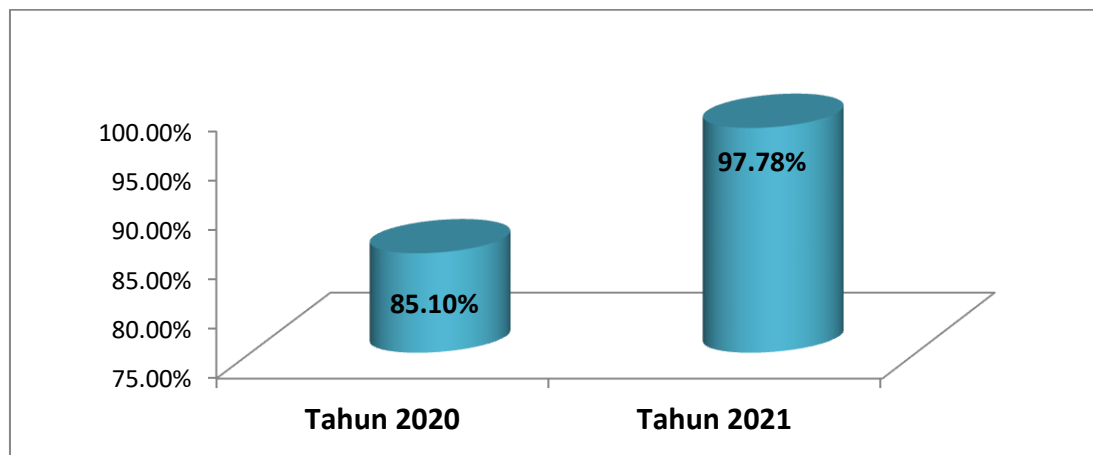


Pada tahun 2021, hasil survei layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet adalah sebesar 97,78%. Pada gambar di atas dapat ditunjukkan bahwa, persentase tertinggi diperoleh dari 6 aspek yaitu prosedur pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan

pengaduan, saran, dan masukan dengan hasil survei sebesar 100%. Pada tahun 2021, Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan meningkatkan kualitas kinerjanya dengan memperbaharui Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Persidangan Kabinet, sehingga meningkatkan kepuasan *stakeholder*. Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan secara konsisten tidak menarik biaya atas layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, sehingga hasil survei pada aspek biaya memperoleh capaian yang tinggi.

Sedangkan hasil terendah diperoleh pada aspek waktu pelayanan dengan hasil survei sebesar 90%. Hal ini disebabkan oleh masih kurang puasnya responden terhadap kecepatan dalam pengiriman salinan risalah sidang kabinet. Meskipun pengiriman salinan risalah sidang kabinet telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan telah memanfaatkan teknologi informasi yaitu melalui e-mail dinas/resmi. Perbandingan hasil survei tahun 2021 dan tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.7. Perbandingan hasil survei layanan permohonan salinan risalah Tahun 2020 dan 2021



Jika dibandingkan dengan periode sebelumnya, hasil survei layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet mengalami peningkatan sebesar 12,68%. Hal ini disebabkan oleh adanya peningkatan dalam pelayanan penyampaian salinan risalah sidang kabinet dari seluruh aspek, baik dari sisi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maupun dalam hal kemudahan terkait pengaduan pelayanan.

Adapun hal-hal yang dapat ditingkatkan terkait pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet antara lain:

1. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi atau teknologi digital dalam penyampaian salinan risalah sidang kabinet dan Arahan Presiden.
2. Peningkatan keramahan dan kesopanan dalam pelayanan.
3. Peningkatan sarana pengaduan untuk memudahkan *stakeholder* dalam menyampaikan masukan atau saran.

4. Membangun sinergi dengan *stakeholder* yaitu mengadakan forum-forum diskusi dengan guna peningkatan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet.

4.

Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK menyelenggarakan pengelolaan media dan penyebarluasan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet. Hal ini merupakan bagian dari upaya Sekretariat Kabinet untuk mengomunikasikan kepada masyarakat mengenai program dan kinerja kabinet pemerintahan yang dipimpin oleh Presiden dan Wakil Presiden serta dibantu oleh para Menteri dan Kepala Lembaga.

Input informasi Sekretariat Kabinet mulai dari pengantar Presiden dan hasil sidang kabinet atau rapat terbatas, hasil liputan kegiatan kabinet terutama kegiatan Presiden dan Sekretariat Kabinet termasuk Staf Khusus Presiden, Peraturan Perundang-undangan, hingga rilis atau materi dari kementerian/lembaga. Informasi tersebut kemudian diolah ke dalam bentuk berita, transkrip, video, dan foto, serta konten kreatif seperti infografis dan videografis untuk kemudian disebarluaskan melalui kanal-kanal media daring yang dikelola oleh Sekretariat Kabinet.

Saat ini Sekretariat Kabinet memiliki lima *platform* digital yaitu laman resmi www.setkab.go.id serta 4 (empat) media sosial (medsos) yaitu twitter @setkabgoid, facebook page @setkabgoid, instagram @setkretariat.kabinet, dan youtube Sekretariat Kabinet RI. Berdasar data per 31 Desember 2021, laman [setkab.go.id](http://www.setkab.go.id) telah dikunjungi oleh sekitar 13 juta entitas sedangkan jumlah pengikut medsos Sekretariat Kabinet mencapai lebih dari dua juta entitas.

Dari tahun ke tahun, Sekretariat Kabinet selalu berupaya untuk meningkatkan performa pengelolaan media dan penyebarluasan informasi publik, baik dari segi keakuratan informasi, kecepatan penyampaian, variasi serta desain konten, jangkauan, dan lain-lain. Penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) Tahun 2021 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika berupa Predikat Terbaik I untuk Kementerian/Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Perguruan Tinggi Negeri kategori Media Sosial yang diraih Sekretariat Kabinet merupakan salah satu wujud dari keberhasilan upaya tersebut. Tak hanya itu, Sekretariat Kabinet juga berhasil meraih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2021 kategori Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Nonkementerian sebagai Badan Publik “Informatif” dari Komisi Informasi Pusat.

Gambar 2.8. Sertifikat dan Piagam Penghargaan AMH Tahun 2021 (kiri) serta Piagam Badan Publik “Informatif” Tahun 2021 (kanan)



Selain perolehan anugerah tersebut, untuk mengukur capaian kinerja dalam penyelenggaraan komunikasi publik, Sekretariat Kabinet secara berkala terus melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penyebaran informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Survei kali ini dilaksanakan di akhir bulan Desember 2021 dengan responden *stakeholders* kehumasan Sekretariat Kabinet yaitu kalangan media atau wartawan, pemerintahan termasuk perwakilan RI di luar negeri, BUMN, pelajar/mahasiswa, dan masyarakat umum. Para responden mengisi kuesioner yang tautan dibagikan melalui surat elektronik, laman setkab.go.id, 4 (empat) *platform* medsos Sekretariat Kabinet, dan *WhatsApp Group*. Penggunaan berbagai kanal ini dimaksudkan agar hasil survei lebih representatif dan riil serta dapat menjangkau dan memetakan lebih banyak masukan dari beragam *stakeholder*.

Jumlah responden SKM ini adalah sebanyak 311 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4. Jumlah Respoden SKM Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet

Kategori	Jumlah Responden
Pelajar/Mahasiswa	28
Umum	51
Media/Wartawan	67
Pemerintahan/BUMN	165

Adapun kategori pertanyaan yang diajukan, yaitu :

1. Performa media.

2. Manfaat konten.
3. Penyajian informasi.
4. Kecepatan penyampaian.
5. Variasi konten.
6. Kecepatan akses laman setkab.go.id.
7. Keinginan untuk merekomendasikan medsos Setkab.

Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.5. Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021

Kategori Pertanyaan	Capaian (%)
Peforma Media	86,41%
Manfaat Konten	90,03%
Penyampaian Informasi	86,01%
Kecepatan Penyampaian	84,57%
Variasi Konten	81,99%
Kecepatan Akses Laman	80,79%
Akan Merekomendasikan Medsos Setkab	84,08%
Rerata	84,58%

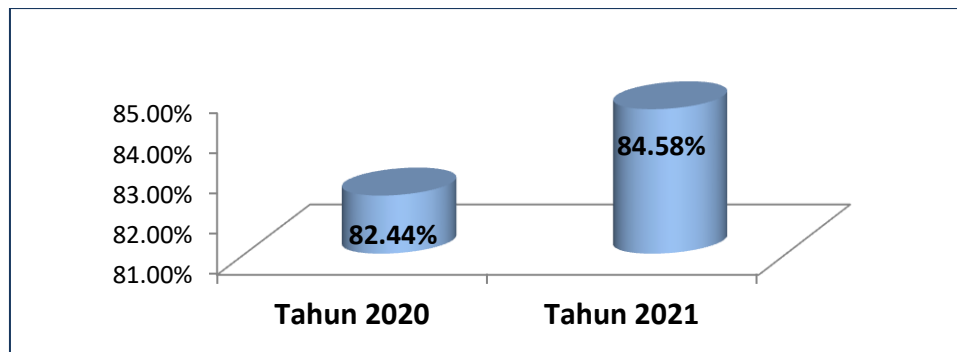
Pada tabel di atas dapat terlihat bahwa Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021 memperoleh capaian rata-rata sebesar **84,58%**. Capaian ini termasuk ke dalam mutu pelayanan B (berkinerja baik).

Adapun hal-hal yang menjadi penyebab belum terwujudnya mutu pelayanan A (berkinerja sangat baik) pada Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021, antara lain:

1. Belum optimalnya kecepatan penyampaian informasi dan kecepatan dalam merespon isu yang berkembang.
2. Konten pada *website* dan kanal media sosial Sekretariat Kabinet yang belum bervariasi dan kreatif.
3. 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.
4. Belum adanya komunikasi dua arah untuk merespon opini masyarakat pada *website* dan media sosial Sekretariat Kabinet.

Perbandingan hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021 dan tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.9. Perbandingan Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020 dan 2021



Jika dibandingkan dengan tahun 2020, hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 2,14%. Peningkatan capaian kinerja ini sejalan dengan diperolehnya penghargaan Terbaik I atas media sosial Sekretariat Kabinet pada ajang AMH.

Untuk meningkatkan kinerja Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi 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 Deputi 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.

5.

Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Penyelenggaraan layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Deputy DKK. Layanan ini diberikan kepada tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet. Dalam pelayanan keprotokolan di Deputy DKK, kepuasan pengguna layanan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu pondasi yang harus diperkokoh. Bagi Deputy DKK, peningkatan kualitas layanan keprotokolan secara terus-menerus dipandang sangat mendesak untuk dilakukan mengingat Deputy DKK merupakan unsur penunjang Sekretariat Kabinet yang melaksanakan urusan keprotokolan Sekretariat Kabinet.

Untuk mengukur tingkat kepuasan dalam layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet adalah survei lapangan yakni dengan mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari Deputy DKK dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Deputy DKK untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei mengacu pada ketentuan yang berlaku yakni PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun kegiatan keprotokolan yang dilaksanakan Deputy DKK mengacu pada tugas dan fungsi di bidang keprotokolan pada Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, sebagaimana diatur dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Deputy DKK melaksanakan urusan keprotokolan Sekretaris Kabinet terkait penyusunan program dan/atau kegiatan di bidang protokol Sekretaris Kabinet, penyusunan dan penyelenggaraan acara protokoler Sekretaris Kabinet, serta pelaksanaan dokumentasi kegiatan Sekretaris Kabinet.

Survei Layanan Keprotokolan terhadap tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet, dilaksanakan secara periodik yakni dilakukan sebanyak 2 (dua) kali selama tahun 2021. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolan yang diberikan oleh Deputy DKK.

Responden Survei Layanan Keprotokolan merupakan tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan (ruang tamu Sekretaris Kabinet) atau pernah menerima pelayanan keprotokolan dari Deputy DKK. Adapun responden survei layanan keprotokolan pada semester II tahun 2021 berjumlah 13 (tiga belas) orang.

Seiring dengan adanya rekomendasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Deputy DKK, jenis kuesioner survei layanan keprotokolan

memiliki perbedaan pada semester I dan II 2021 sebagaimana dapat dilihat pada lampiran. Kuesioner survei layanan keprotokolan semester I 2021 belum sepenuhnya mengimplementasikan PermenPANRB 14 tahun 2017 yaitu belum memiliki 9 unsur kategori pertanyaan. Pada semester I 2021, 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*.

Sedangkan kuesioner survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet semester II 2021 sudah diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang terbagi ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat.
4. Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima.
5. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
6. Petugas kompeten atau tidak kompeten.
7. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk.
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi.

Pengukuran persentase tingkat kepuasan layanan keprotokolan menggunakan formulasi perhitungan hasil survei. Rumus penghitungan pencapaian indikator adalah sebagai berikut:

$$\frac{\sum \text{Total Skor Persepsi Responden}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$$

Pada semester II 2021, hasil survei terhadap layanan keprotokolan dihimpun pada bulan Desember 2021. Pada Desember 2021, terkumpul hasil survei dari 13 responden dengan capaian sebesar 97,52 persen dengan kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden, dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Pelayanan Keprotokolan, sebagai berikut:

Tabel 2.6. Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan

No.	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,92
2.	Prosedur Pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,92
3.	Waktu Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,85
4.	Biaya / Tarif	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	4
6.	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	4
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	7	4
8.	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	4
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,8

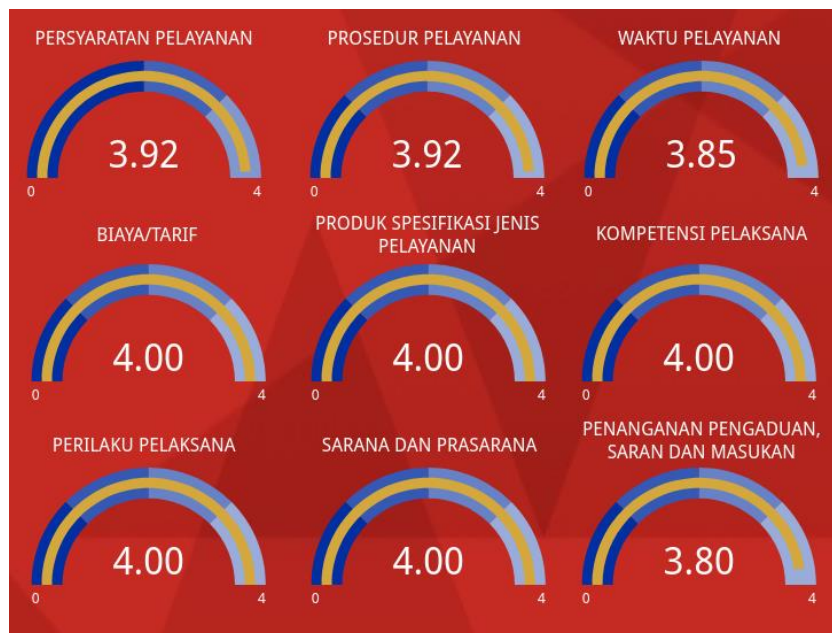
Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut $(3,92 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) = 3,901$.

Sehingga diketahui nilai indeks layanan keprotokolan adalah **3,901**. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

- Nilai IKM Setelah dikonversi = $3,901 \times 25 = 97,52$ persen.
- Mutu Pelayanan = **A**.
- Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**.

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Keprotokolan, dapat dilihat pada gambar berikut:

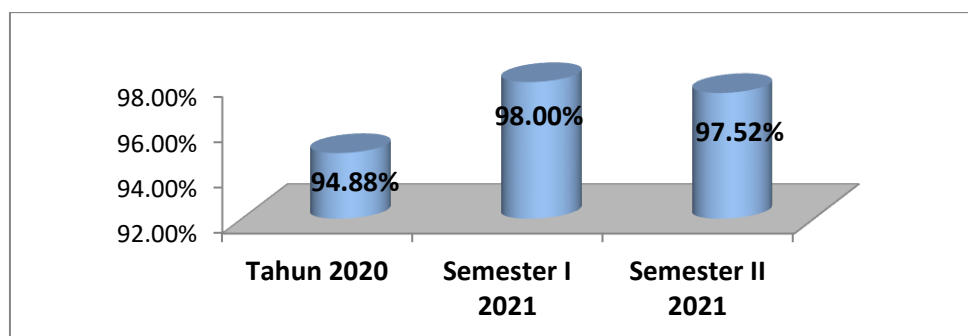
Gambar 2.10 Nilai per unsur Layanan Keprotokolan



Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur IKM pada layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet, semua nilai per unsur nilainya di atas 3 bahkan rata-rata 4. Ini berarti, sebagian besar responden memberi penilaian baik pada kualitas kinerja Pelayanan Keprotokolan yang dilaksanakan oleh Deputi DKK.

Adapun perbandingan hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tahun 2020 dengan semester I 2021 dan semester II 2021 dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2.11. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II 2021



Jika dibandingkan dengan tahun 2020, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengalami peningkatan. Sedangkan jika dibandingkan dengan hasil survey semester I 2021, hasil survei layanan keprotokolan semester II 2021 mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan. Deputi DKK menjawab masukan dan saran dari responden terkait peningkatan kualitas ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretaris Kabinet dengan memperbaharui ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretaris Kabinet pada tahun 2021. Hal inilah yang menyebabkan meningkatkannya kepuasan terkait layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet pada tahun 2021.

Meskipun pada semester II tahun 2021 hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet memiliki hasil yang lebih tinggi dari tahun sebelumnya, masih terdapat hal-hal yang dapat ditingkatkan antara lain dengan mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu dan ruang audiensi dengan tetap menjaga kebersihan, keindahan, keamanan dan kenyamanan, serta sarana dan prasarana yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik. Selain itu, protokol Sekretaris Kabinet terus menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) serta keakuratan dalam informasi waktu audiensi.

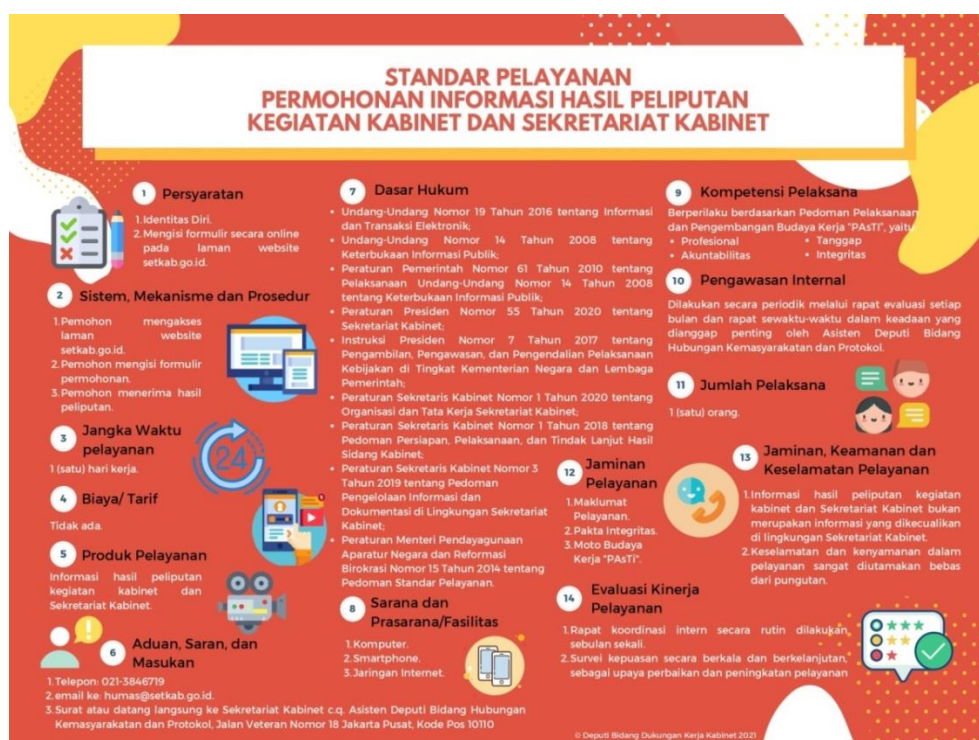
6.

Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Pada tahun 2021, Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol telah memberikan layanan permohonan 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 d.h.i. Asisten Deputi 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 2.12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan dalam memberikan layanan 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 d.h.i. 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 2.13. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

The screenshot shows the official website for requesting information from the Cabinet and its Secretariat. The page is titled 'Formulir Permohonan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet'. It includes a progress bar indicating the steps: 'Permohonan' (Request), 'Pemohon' (Applicant), and 'Lampiran Surat' (Attachment). The form fields include 'Nama Kegiatan' (Activity Name), 'Tanggal Kegiatan' (Activity Date), and 'Bentuk Permintaan' (Type of Request) with checkboxes for 'Foto', 'Video', 'Berita', 'Transkrip', and 'Yang Lain'.

Dalam meningkatkan layanan 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 2.14. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



Pertanyaan survei meliputi aspek pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yakni mencakup prosedur, waktu, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan maklumat pelayanan, serta penanganan, pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan yang diberikan. Berikut aspek pertanyaan survei permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Target waktu pelayanan.
4. Biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan.
5. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
6. Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan.
7. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
9. Penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

Hasil survei kemudian direkapitulasi pada akhir tahun 2021 untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, untuk kemudian dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus yang berlaku sesuai ketentuan dalam Renstra Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024.

Dari survei yang dilakukan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Desember 2021, berdasarkan hasil survei tersebut terdapat responden yang mengisi formulir survei sebanyak 15 (lima belas) orang pemohon. Dari 15 responden permohonan yang mengisi formulir survei, didapat hasil kepuasan per aspek penilaian sebagai berikut:

Tabel 2.7. Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

No.	Aspek Pertanyaan Survei	Kepuasan (%)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	92
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	95
3.	Target waktu pelayanan	95
4.	Biaya/Tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan	100
5.	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	97
6.	Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan	100
7.	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	100
8.	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	95
9.	Penanganan pengaduan pengguna pelayanan	93
Rata-rata		96

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa hasil survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet adalah sebesar 96%. Apabila disejajarkan dengan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, hasil survei atas layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2021 termasuk kedalam mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Berikut grafik perbandingan realisasi pada setiap aspek layanan yang dilakukan penilaian terhadap responden pemohon.

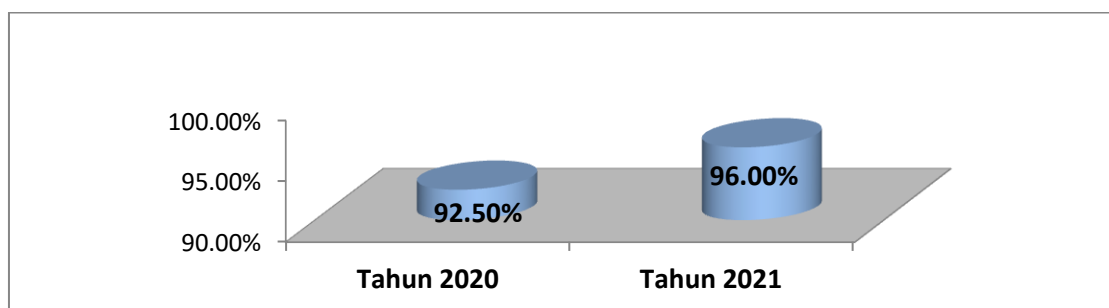
Gambar 2.15. Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Aspek Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021



Pada grafik di atas terlihat bahwa, pada tahun 2021 hasil survei terbesar adalah pada aspek layanan keempat yakni terkait biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan, aspek layanan keenam yakni terkait Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan, dan aspek ketujuh yakni terkait Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dengan perolehan tingkat kepuasan yang sama sebesar 100 persen. Sedangkan hasil survei terendah adalah pada aspek layanan pertama dengan kepuasan responden pemohon sebesar 92 persen yaitu terkait Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Adapun perbandingan hasil survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2020 dengan 2021 dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2.16. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 dan Tahun 2021



Jika dibandingkan dengan tahun 2020, hasil survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mengalami peningkatan sebesar 3,5%.

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 (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet) (Eksternal)	Peserta sidang kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pemohon penjadwalan sidang kabinet	Kuesioner Survei
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pemohon salinan risalah sidang kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>
4	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>
5	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
6	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

3.2.1. Pengaduan Tahun 2020 yang Ditindaklanjuti Tahun 2021

Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK terus berupaya untuk meningkatkan layanan pengelolaan persidangan kabinet, utamanya yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pengelolaan risalah persidangan kabinet. Untuk mendukung hal tersebut, Sekretariat Kabinet d.h.i. 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 d.h.i. Deputi DKK sebagai berikut.

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

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT 2021
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 Sarana dan Prasarana Sidang Kabinet.		
1.	Memperkecil jumlah peserta rapat terbatas (maksimal 5-7 orang).	Penentuan jumlah peserta rapat terbatas merupakan kewenangan dan Arahan Presiden. Hal tersebut mempertimbangkan topik-topik tertentu yang akan dibahas sehingga menjadi lebih fokus.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT 2021
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Sidang Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
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.	
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 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.

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2020	TINDAK LANJUT 2021
V. Aspek Lainnya.		
1.	Perlu dibuat aturan mengenai pengaturan tanya jawab pelaksanaan sidang kabinet, sehingga peserta dapat lebih mempersiapkan.	Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.

Pada Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang 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. Tindak lanjut terhadap saran dan masukan dimaksud adalah Deputi DKK merancang pembangunan aplikasi *e-kabinet* yang akan mempercepat dan memudahkan dalam penyampaian risalah persidangan kabinet.

Pada layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan, hal-hal yang telah dilakukan Deputi DKK pada tahun 2021 sebagai tindak lanjut dari saran dan masukan di tahun sebelumnya, yaitu:

1. MENINGKATKAN KERJA BERSAMA DENGAN INSTANSI PEMERINTAH

Sekretariat Kabinet telah menjalin kerja sama dengan instansi pemerintah terutama kementerian/lembaga (K/L) guna mendukung penyampaian informasi publik kepada masyarakat. Salah satu kerja sama yang intensif dilakukan adalah terkait materi publikasi sidang kabinet dan rapat terbatas. Dengan dukungan data dan informasi dari K/L, Sekretariat Kabinet dapat menyajikan informasi hasil sidang kabinet dan rapat terbatas yang biasanya disampaikan oleh Menteri atau Kepala Lembaga terkait secara lebih cepat dan akurat. Di lain pihak, Sekretariat Kabinet juga memberikan suplai informasi yang dibutuhkan oleh K/L untuk meningkatkan komunikasi publiknya terkait dengan sidang kabinet dan rapat terbatas atau kegiatan lainnya. Hal ini dilakukan Sekretariat Kabinet dalam koridor pelaksanaan fungsi manajemen kabinet.

2. MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA

Dengan keterbatasan jumlah maupun kapasitas sumber daya manusia (SDM) pengampu tugas kehumasan, Sekretariat Kabinet terus berupaya memperoleh tambahan sumber daya melalui berbagai cara. Salah satu cara yang ditempuh di tahun 2021 adalah dengan mengintensifkan penerimaan pemegang yang berasal dari perguruan tinggi di tanah air. Kehadiran pemegang ini antara lain berkontribusi dalam peningkatan intensitas dan variasi konten. Tak hanya itu, pemegang juga memberikan perspektif dari generasi muda yang merupakan demografi terbesar di media sosial saat ini.

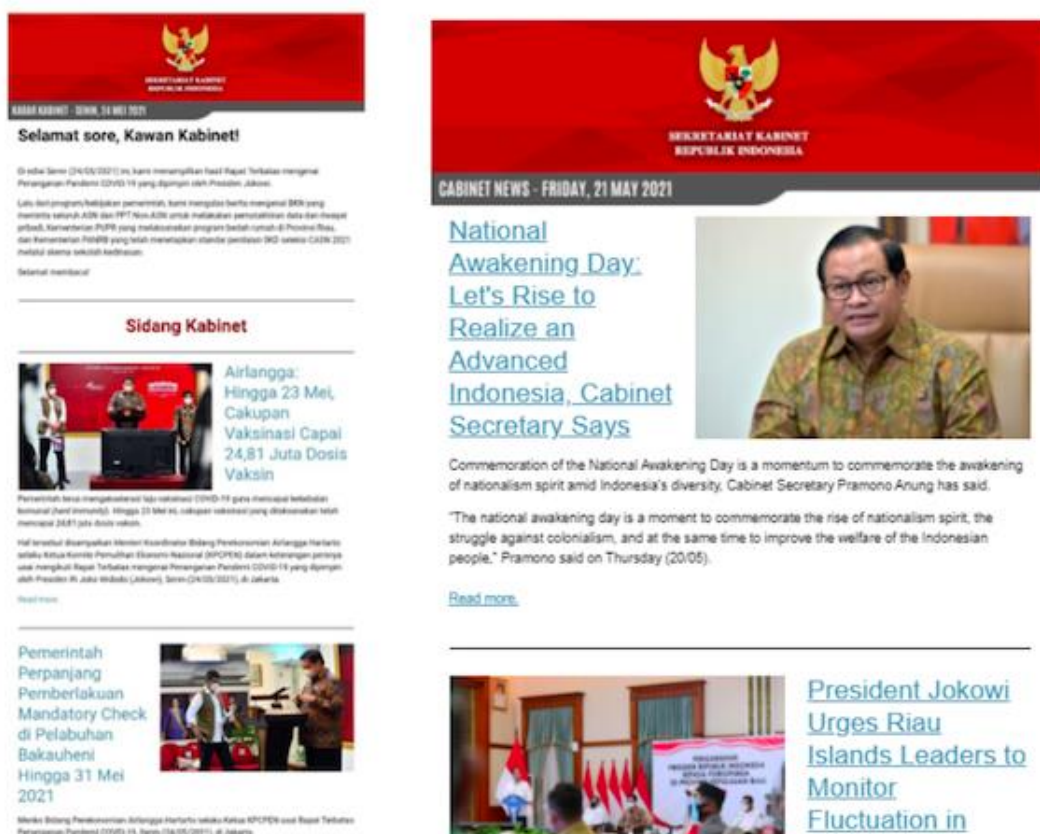
3. MENINGKATKAN SARANA DAN PRASARANA

Peningkatan sarana dan prasarana terus dilakukan secara berkala, terutama terkait dengan kebutuhan teknologi, informasi, komunikasi (TIK) agar informasi yang disajikan dapat lebih variatif, informatif, edukatif, cepat, akurat, dan tentu saja berkualitas, menarik, dan mudah dipahami oleh publik. Di tahun 2021, dukungan sarana dan prasarana yang telah diperoleh antara lain perangkat foto dan video, peralatan *livestreaming*, serta perangkat komputer dan perangkat lunak untuk desain komunikasi visual.

4. PERLUASAN MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI

Sekretariat Kabinet telah berupaya memperluas media penyampaian informasi yang selama ini lebih didominasi oleh *website* dan medsos. Di tahun 2021, Sekretariat Kabinet telah menginisiasi pengiriman *newsletter* kepada media dan juga perwakilan tetap RI di luar negeri.

Gambar 3.1. Tampilan *Newsletter* Sekretariat Kabinet



5. PERKUAT CITRA ORGANISASI

Selain menyajikan berita/konten mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah secara menyeluruh, Sekretariat Kabinet juga berupaya memperkuat citra diri (*image branding*) di tengah masyarakat. Diharapkan, tertanam persepsi publik bahwa Sekretariat Kabinet tidak hanya sebagai penyaji informasi seputar kabinet tapi juga merupakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi serta para ahli di bidang pemerintahan.

Upaya mendongkrak citra tersebut telah dilakukan antara lain dengan cara mendorong pejabat Sekretariat Kabinet untuk aktif menyampaikan informasi kepada publik, ikut ambil bagian dalam program pemerintah dengan cara tersendiri, salah satunya kampanye protokol kesehatan, serta mendorong konten khusus yang menyajikan informasi mengenai Sekretariat Kabinet baik keterlibatannya dalam perumusan kebijakan pemerintah maupun kegiatan-kegiatan lainnya, di antaranya dengan menginisiasi pembuatan komik dan video implementasi kebijakan.

Gambar 3.2. Beragam Konten yang Disajikan untuk Diseminasi Informasi sekaligus Meningkatkan Citra Sekretariat Kabinet



Pada layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet, saran dan masukan tahun 2020 serta 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 serta tindak lanjut di tahun 2021 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 d.h.i. Deputi DKK membuat infografis standar pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet serta menyebarkanluaskannya 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.

3.2.2. Pengaduan Tahun 2021 dan Rencana Tindak Lanjut

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan pada tahun 2021, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet sebagai berikut:

Tabel 3.5. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2021 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER II TAHUN 2021	RENCANA TINDAK LANJUT
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Persidangan Kabinet.		
1.	Informasi terkait perubahan pejabat yang diundang dalam persidangan kabinet perlu disampaikan lebih awal.	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal
2.	Informasi bisa lebih cepat agar dapat menyiapkan bahan.	

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER II TAHUN 2021	RENCANA TINDAK LANJUT
3.	Komunikasi teknis mohon dapat disampaikan lebih awal.	mendesak (Pasal 8). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga. Berkaitan dengan penyampaian Bahan Sidang Kabinet, merujuk pada Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidkab dan Ratas.
II. Aspek Sarana dan Prasarana Persidangan Kabinet.		
1.	Ketidakseragaman dalam penggunaan sarana pada penayangan bahan paparan (<i>notebook/ipad</i>).	Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidkab dan Ratas. Sehubungan dengan hal itu, Kedepan Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet d.h.i. Keasdepan Bidang Penyelenggaraan Persidangan akan meningkatkan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga terkait penggunaan sarana pendukung pada Sidang Kabinet maupun Rapat Terbatas.

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER II TAHUN 2021	RENCANA TINDAK LANJUT
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Persidangan Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet (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 persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga. Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 4 (empat) bahwasanya Bahan dan Acara Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima akan menjadi arsip Sekretariat Kabinet (Setkab) dan dapat digunakan untuk keperluan Kementerian/Lembaga (K/L) serta pihak terkait yang membutuhkan. Untuk itu, Rapat Koordinasi dengan K/L akan ditingkatkan terutama bagi para peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas terutama terkait akses pada bahan sebagaimana dimaksud.
2.	<i>Brief Note</i> persidangan kabinet dapat disampaikan lebih awal.	Menurut Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidkab dan Ratas. Sehubungan dengan hal itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas dapat

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER II TAHUN 2021	RENCANA TINDAK LANJUT
		berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.
3.	Brief note persidangan kabinet dapat dibuat lebih sederhana (tidak terlalu panjang/2 lembar halaman) dan dalam bentuk narasi.	Merujuk Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidkab dan Ratas. Untuk itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas utamanya Bahan dapat berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.
4.	Tema pembahasan agar dapat disampaikan satu hari sebelum pelaksanaan persidangan kabinet	Berdasar Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet (Seskab) dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet (Sidkab) dan Rapat Terbatas (Ratas) kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidkab dan Ratas. Untuk itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas utamanya Bahan dapat berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.
IV. Aspek Pengelolaan Dokumen Hasil Persidangan Kabinet.		
1.	Monitoring terhadap tindak lanjut dari Arahan Bapak Presiden perlu ditingkatkan dan jelas prosesnya	Monitoring tindak lanjut Arahan Presiden merupakan tugas dan fungsi dari Kedeputan Substansi di lingkungan Sekretariat Kabinet

Adapun saran dan masukan terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tahun 2021 adalah agar sistem *monitoring* risalah sidang kabinet dan SISKAB (Sistem Informasi Sidang Kabinet) perlu disosialisasikan lebih lanjut ke Kementerian/Lembaga. Satuan organisasi yang memiliki tugas dan fungsi dalam *monitoring* tindak lanjut dari risalah sidang kabinet adalah 4 (empat) Kedeputan Substansi di lingkungan Sekretariat Kabinet yaitu Deputy Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, Deputy Bidang Perekonomian, Deputy Bidang Kemaritiman dan Investasi, serta Deputy Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Pada tahun 2021, dari 311 responden survei layanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, terdapat 243 responden yang memberikan saran dan masukan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.6. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Variasi Konten	55	Keberagaman konten kreatif, berita, dan lainnya baik jenis, isu, maupun sumber informasi
Gaya Bahasa & Visualisasi Konten & Berita	35	Gaya bahasa yang mudah dimengerti serta visualisasi yang mendukung penyampaian
Kecepatan Penyampaian Informasi	21	Kecepatan penyampaian informasi dan selalu <i>update</i>
Variasi Media	17	Perluasan media penyebarluasan informasi
Kerja Sama dengan Masyarakat/Media	14	Kerja sama dengan pemandu opini, masyarakat, dan media terutama media lokal
Keakuratan Informasi	14	Peningkatan keakuratan informasi
Intensitas Berita & Konten	13	Peningkatan jumlah berita dan konten kreatif
Interaksi dan Layanan Pengaduan Masyarakat	13	Komunikasi dua arah & merespons pengaduan masyarakat
Perluasan Jangkauan Informasi	11	Peningkatan sosialisasi secara masif ke berbagai kalangan
<i>Branding</i> Setkab	10	Pengenalan Setkab kepada masyarakat
Aksesibilitas Laman	8	Kecepatan dan kemudahan akses <i>website</i>
Saluran Khusus Media	8	Peningkatan pengiriman rilis ke media
Kelengkapan Informasi	5	Informasi yang lebih detail dan mendalam
Kerja Sama Pemerintah	5	Kerja sama dengan lembaga pemerintahan
Performa Video	4	Video untuk kebutuhan wartawan dan peningkatan jumlah
Transparansi	3	Pemberitaan yang berimbang, transparan, dan objektif
Konsistensi	3	Konsisten dalam penyajian informasi
<i>Livestreaming</i>	2	Peningkatan intensitas <i>livestreaming</i>

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Sarana, Prasarana, & SDM	2	Penggunaan teknologi terbaru dan peningkatan sumber daya manusia
Jumlah	243	

Berdasarkan saran dan masukan di atas, berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Sekretariat Kabinet, di antaranya:

1. PENINGKATAN EKOSISTEM PENGELOLAAN INFORMASI

Akan meningkatkan ekosistem pengelolaan informasi publik di semua lini mulai dari hulu hingga ke hilir, termasuk perumusan strategi, perencanaan, pengumpulan, pengolahan, penyebaran, hingga pemantauan dan evaluasi. Hal ini diharapkan akan dapat meningkatkan keakuratan sekaligus mempercepat aliran informasi untuk kemudian disajikan kepada masyarakat melalui berbagai media Sekretariat Kabinet.

2. PENINGKATAN VARIASI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI

Akan terus memantau perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berpotensi untuk dapat dijadikan media untuk penyebaran informasi. Platform yang diusulkan oleh responden yang dapat dikaji penggunaannya di antaranya adalah tiktok (123 responden) dan telegram (87 responden). Peningkatan variasi media ini tidak hanya menjawab kebutuhan informasi masyarakat secara umum tetapi juga kebutuhan media yang mengharapkan adanya saluran penyampaian informasi khususnya berita secara cepat.

3. PENINGKATAN VARIASI KONTEN

Juga akan lebih menggali kreativitas dalam pembuatan dan penyajian konten terutama konten kreatif. Selain itu, informasi yang disajikan juga akan diperkaya baik dari segi isu yang disampaikan maupun sumber informasi yang dipergunakan. Salah satu jenis konten yang menjadi masukan responden adalah sinar atau *podcast* (125 responden). Untuk itu, di tahun 2022 Sekretariat Kabinet akan mengkaji peluang untuk menyajikan konten tersebut. Selain lebih variatif, beragam konten yang akan disajikan juga akan diupayakan untuk menggunakan gaya bahasa yang mudah dimengerti serta visualisasi yang menarik serta mendukung pemahaman audiens terhadap isu yang ingin disampaikan.

Pada Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan terdapat kolom saran dan masukan yang secara umum mengapresiasi Layanan Keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK. Namun, ada yang selaras dengan peningkatan unsur waktu penyelesaian yakni ada saran untuk meningkatkan kualitas personel melalui pendidikan dan pelatihan keprotokolan secara berkala.

Pada tahun 2021, responden pada survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memberikan saran dan masukan sebagai berikut.

Tabel 3.7. Saran dan Masukan Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Jika memungkinkan dapat melalui aplikasi untuk permintaan data/informasi.	Berkoordinasi dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi Sekretariat Kabinet kemungkinan membuat aplikasi permohonan informasi hasil peliputan.
2.	Karena ada jadwal WFH/WFO, petugas yang WFO dapat membantu petugas yang WFH dalam menyiapkan foto/video yang diminta.	Mengatur kembali jadwal dan pembagian tugas staf yang bertugas di kantor/WFO untuk membantu staf yang WFH.
3	Semoga pengambilan foto setiap kegiatan RKP dapat lebih detail.	Pengambilan foto dan video senantiasa dilakukan oleh petugas/staf peliputan sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku. Namun, Deputi DKK selalu memberikan kesempatan bagi petugas peliputan untuk meningkatkan kapasitas/keahliannya dalam melakukan peliputan baik peliputan berita maupun foto/video kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet
4	Agar semakin ditingkatkan.	Deputi DKK secara rutin melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerjanya dan melakukan perbaikan guna peningkatan kinerja yang lebih baik ke depannya.
5	Prosedur meminta data sebaiknya disederhanakan sehingga bisa lebih cepat.	Berkoordinasi dengan unit kerja yang berwenang dalam menyiapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, terutama terkait penyederhanaan prosedur layanan yang disesuaikan dengan kondisi Pandemi Covid-19
6	Bisa dipertimbangkan untuk menggunakan <i>cabinet box</i> dan internal Sekretariat Kabinet.	Kebijakan penggunaan <i>Cabinet Box</i> sepenuhnya menjadi kewenangan Pusat Data dan Teknologi Informasi Sekretariat Kabinet serta pimpinan Sekretariat Kabinet, dimana penggunaannya terbatas di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Sementara, pada layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet belum ada saran dan masukan yang disampaikan di tahun 2021.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. 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 d.h.i. Deputi DKK Semester II Tahun 2021

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	86,63
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	86,77
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	97,78
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	84,58
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	97,52
6.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	96
Rata-rata		91,55

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK masuk ke dalam mutu pelayanan A yaitu berkinerja sangat baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020, semester I 2021, dan semester II 2021, hasil survei pelayanan publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan seperti ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Tahun 2020, Semester I 2021, dan Semester II Tahun 2021

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)		
		2020	Semester I 2021	Semester II 2021
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,23	86,63
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43	-	86,77
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10	-	97,78
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44	-	84,58
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	98,00	97,52
6.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	92,50	-	96
Rata-rata		87,60	91,62	91,55

4.2. Saran dan Rekomendasi

Berikut ini saran dan rekomendasi sebagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK:

- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik.
- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan atau kompetensi sumber daya manusia Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK.
- Meningkatkan kelengkapan fasilitas dalam setiap jenis pelayanan pada layanan pengelolaan persidangan kabinet, layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet, layanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet, layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan, 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.

LAMPIRAN 1. KUESIONER LAYANAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET SEMESTER XX TAHUN XXXX 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)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memperoleh bahan paparan Sidang Kabinet?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang Mudah | 4. Sangat Mudah |

2. Apakah informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet diterima dengan baik?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Kurang Setuju | 4. Sangat Setuju |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam penerimaan risalah Sidang Kabinet?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Cepat | 3. Cepat |
| 2. Kurang Cepat | 4. Sangat Cepat |

4. Apakah risalah Sidang Kabinet dapat dibaca dengan jelas?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Jelas | 3. Jelas |
| 2. Kurang Jelas | 4. Sangat Jelas |

5. Apakah Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak Setuju | 3. Setuju |
| 2. Kurang Setuju | 4. Sangat Setuju |

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. Tidak Kompeten | 3. Kompeten |
| 2. Kurang Kompeten | 4. Sangat Kompeten |

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku, kesopanan, dan keramahan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Tidak Sopan dan Ramah | 3. Sopan dan Ramah |
| 2. Kurang Sopan dan Ramah | 4. Sangat Sopan dan Ramah |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam pengaduan pelayanan Sidang Kabinet?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Mudah | 3. Mudah |
| 2. Kurang Mudah | 4. Sangat Mudah |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Sidang Kabinet?

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. Tidak Ada | 3. Lengkap |
| 2. Kurang Lengkap | 4. Sangat Lengkap |

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

.....
.....
.....
.....

LAMPIRAN 2. KUESIONER SURVEI LAYANAN 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
9.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas

III. MASUKAN DAN SARAN RESPONDEN (apabila ada)

.....

LAMPIRAN 3. KUESIONER SURVEI LAYANAN PERMOHONAN SALINAN RISALAH SIDANG KABINET

**SURVEI: KEPUASAN TERHADAP
PELAYANAN PERMOHONAN
SALINAN RISALAH**
Sidang Kabinet / Rapat Terbatas Tahun 2021

Kuesioner Untuk Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas Tahun 2021

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 2021. 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

LAMPIRAN 4. KUESIONER SURVEI LAYANAN INFORMASI TERKAIT KEGIATAN KABINET DAN SEKRETARIAT KABINET YANG DISEBARLUASKAN

Survei Pelayanan Informasi Setkab RI

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi melalui media daring yang dimiliki oleh Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (Setkab RI) Tahun 2021

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

*** Wajib**

Alamat Email

Jawaban Anda

Kategori *

☐ Media

☐ Pemerintahan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ BUMN

☐ Umum

Berikutnya

Kosongkan formulir

Survei Pelayanan Informasi Setkab RI

[arlarlar17@gmail.com](#) (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

*** Wajib**

Performa Media Daring Setkab RI

Informasi dari media daring Setkab RI mana yang sering Kawan Kabinet konsumsi? (jawaban boleh lebih dari satu) *

☐ Facebook Fan Page Setkab RI

☐ Twitter @setkabgoi

☐ Instagram @sekretariat.kabinet

☐ YouTube Sekretariat Kabinet RI

☐ Website [setkab.go.id](#)

Bagaimana performa media daring Setkab RI? *

1 2 3 4

Sangat tidak baik ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Apakah informasi yang disampaikan melalui media daring Setkab RI bermanfaat? *

1 2 3 4

Sangat tidak bermanfaat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat bermanfaat

Bagaimana penyajian informasi di media daring Setkab RI? *

1 2 3 4

Sangat tidak informatif ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat informatif

Bagaimana kecepatan penyampaian informasi melalui media daring Setkab RI? *

1 2 3 4

Sangat tidak cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat cepat

Apakah konten yang disajikan melalui akun media daring variatif? *

1 2 3 4

Sangat tidak variatif ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat variatif

Bagaimana kecepatan akses laman [setkab.go.id](#)? *

1 2 3 4

Sangat tidak cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat cepat

Apakah Kawan Kabinet pernah menggunakan fitur notifikasi berlangganan di laman [setkab.go.id](#)? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet fitur tersebut?

1 2 3 4

Sangat tidak bermanfaat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat bermanfaat

Apakah Kawan Kabinet pernah menerima newsletter dari Setkab RI? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet newsletter tersebut?

1 2 3 4

Sangat tidak bermanfaat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat bermanfaat

Jenis konten apa yang Kawan Kabinet sukai di media daring Setkab RI? (jawaban boleh lebih dari satu) *

☐ Foto

☐ Infografik

☐ Video

☐ Live video

☐ Berita

☐ Transkrip

☐ Yang lain: _____

Apakah Kawan Kabinet tahu bahwa di tahun 2021 Setkab RI telah memproduksi video mengenai implementasi kebijakan pemerintah? (contoh: program padat karya) *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet video tersebut?

1 2 3 4

Sangat tidak menarik ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat menarik

Apakah masukan Kawan Kabinet terkait konten video implementasi kebijakan pemerintah tersebut?

Jawaban Anda _____

Apakah Kawan Kabinet tahu tentang konten komik yang diproduksi oleh Setkab RI? *

☐ Ya

☐ Tidak

Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet komik tersebut?

1 2 3 4

Sangat tidak menarik ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat menarik

Apakah masukan Kawan Kabinet terkait konten komik tersebut?

Jawaban Anda _____

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

LAMPIRAN 5. KUESIONER SURVEI LAYANAN KEPROTOKOLAN SEKRETARIAT KABINET SEMESTER I 2021

Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tanggal/Date:

A. IDENTITAS RESPONDEN / CUSTOMER IDENTITY

- 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 :

B. PENILAIAN KEPUASAN/ASSESSMENT OF SATISFACTION

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).*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

**LAMPIRAN 6. KUESIONER SURVEI LAYANAN KEPROTOKOLAN
SEKRETARIAT KABINET SEMESTER II 2021**



**LAMPIRAN 7. KUESIONER SURVEI LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI
HASIL PELIPUTAN KEGIATAN KABINET DAN SEKRETARIAT
KABINET**

