



**SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA**



# **LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER I 2022**

**DEPUTI BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET|  
2022**

## KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputi DKK) dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Semester I 2022. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK pada ketiga unit kerja di lingkungan Deputi DKK yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, serta Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK meliputi :

1. Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.
3. Layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretriati Kabinet.

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

Jakarta, Agustus 2022

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



**Thanon Aria Dewangga**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

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 SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2022, dengan hasil survei sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2022

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)	87,61
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	92,47
3.	Layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretriati Kabinet	92,13
<b>Rata-rata</b>		<b>90,74</b>

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 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 2021 dan Semester I 2022

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2021	Semester I 2022
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,93	87,61
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	97,76	92,47
3.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	96	92,13
<b>Rata-rata</b>		<b>93,23</b>	<b>90,74</b>

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

- 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 layanan pengelolaan persidangan kabinet, layanan keprotokolan, dan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
- d. Membuat inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap layanan.
- f. Meningkatkan pelaksanaan survei berikutnya dengan memperbaiki kualitas kuesioner dan penentuan responden yang tepat serta pengukuran hasil survei yang optimal agar dapat menghasilkan laporan hasil survei yang akurat.

## DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar .....	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	3
1.5. Jadwal Pelaksanaan .....	4
<b>BAB II ANALISIS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Perhitungan Hasil Survei .....	5
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	7
1. Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan) .....	7
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	10
3. Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	14
<b>BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan .....	20
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan .....	20
3.2.1. Pengaduan Tahun 2021 yang Ditindaklanjuti Semester I 2022.....	20
3.2.2. Pengaduan Semester I 2022 dan Rencana Tindak Lanjut ...	29
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
4.1. Kesimpulan.....	35
4.2. Saran dan Rekomendasi .....	36

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2022.....	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2022 .....	4
Tabel 2.1. Interval Opsi Penilaian/Persepsi Sekretariat Kabinet.....	6
Tabel 2.2. Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan .....	11
Tabel 2.3. Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan .....	13
Tabel 2.4. Perbandingan Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan Semester II 2021 dan Semester I 2022.....	12
Tabel 2.5. Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	18
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	18
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut .....	21
Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut.....	26
Tabel 3.4. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut .....	29
Tabel 3.5. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut .....	31
Tabel 3.6. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut .....	33
Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester I 2022 .....	35
Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Tahun 2021 dan Semester I 2022 ...	36

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2022.....	3
Gambar 2.1. Pertanyaan Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2022.....	7
Gambar 2.2. Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I Tahun 2022.....	8
Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020, Tahun 2021, dan Semester I 2022.....	9
Gambar 2.4. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 dan Semester I 2022 .....	13
Gambar 2.5. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	15
Gambar 2.6. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	16
Gambar 2.7. Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet .....	17
Gambar 2.8. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 dan Semester I 2022.....	19

# 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 I 2022 meliputi 3 (tiga) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Hasil pelaksanaan survei tersebut ditindaklanjuti guna perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus melalui berbagai langkah perbaikan kinerja Sekretariat Kabinet 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 I 2022 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 I 2022 dan tahun-tahun sebelumnya 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 3 (tiga) 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 Semester I 2022.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	13

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
2.	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	16
3.	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	12

#### 1.4. Tim

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

**Gambar 1.1.** Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2022



### 1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester I 2022, yaitu:

**Tabel 1.2.** Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2022

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Survei Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I 2022	Juni 2022
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2022	Januari-Juni 2022
3	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2022	Januari-Juni 2022

## BAB II

### ANALISIS

#### 2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 3 (tiga) 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*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas) sampai 4 (sangat puas) pada setiap jenis survei pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei tersebut selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan diperbandingkan dengan nilai jumlah pernyataan.

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

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

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

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

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

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

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

Keterangan :

N = Nilai pada setiap pilihan jawaban

S = Skor pada pilihan jawaban

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

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

- e. Persentase Kepuasan

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

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

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei sehingga akan memudahkan dalam analisis hasil survei untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan laporan hasil survei Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK semester I 2022. 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 Interval 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 Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)

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

Survei terhadap 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 tahun 2022 berisi 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut.

**Gambar 2.1.** Pertanyaan Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2022

**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

Pada semester I tahun 2022, 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 persidangan kabinet sebanyak 1 (satu) kali, yaitu pada tanggal 21 s.d. 30 Juni 2022 dengan kuesioner terkumpul sebanyak 13 responden.

Hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut:

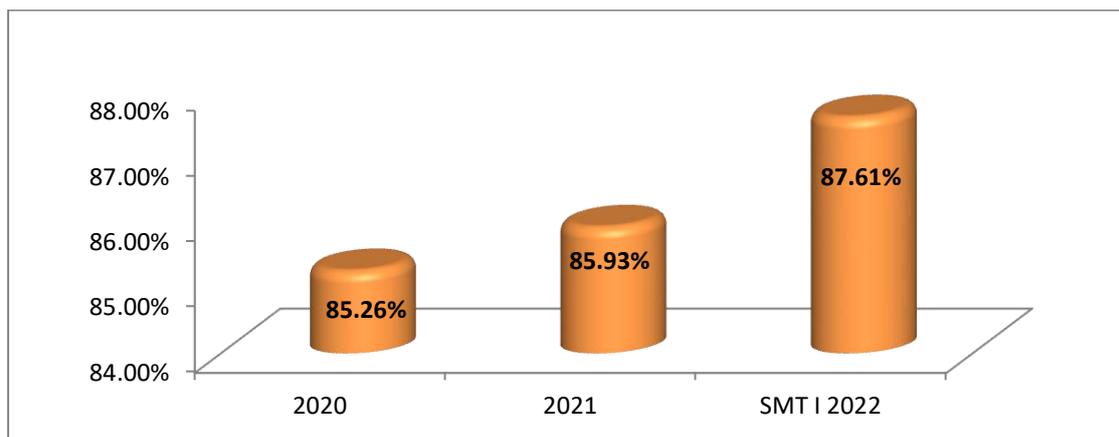
**Gambar 2.2.** Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I Tahun 2022



Berdasarkan tabel di atas, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I tahun 2022 sebesar 87,61%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I 2022 sebesar 87,61% masuk kedalam mutu pelayanan B atau berkinerja baik.

Adapun perbandingan hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet tahun 2020, tahun 2021, dan semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut.

**Gambar 2.3.** Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2020, Tahun 2021, dan Semester I 2022



Hal-hal yang menjadi penyebab belum tercapainya mutu pelayanan **A** (berkinerja **Sangat Baik**) pada survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I tahun 2022 antara lain:

1. Belum adanya keseragaman pengelolaan penerimaan risalah pada masing-masing Kementerian/Lembaga.
2. Kurangnya waktu untuk mempersiapkan materi persidangan kabinet karena informasi/surat undangan diterima mendekati waktu penyelenggaraan persidangan kabinet yang disebabkan oleh adanya perubahan peserta persidangan kabinet.
3. Dukungan sarana dan prasarana penyelenggaraan persidangan kabinet yang dinilai masih kurang optimal.
4. Peserta belum memiliki akses yang mudah dan cepat dalam memberikan pengaduan terhadap pelayanan persidangan kabinet.
5. Belum digunakannya sistem informasi yang aman dan mudah diakses peserta persidangan kabinet, baik penyampaian informasi penyelenggaraan, bahan paparan, dan risalah.

## 2.

### Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Penyelenggaraan layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Deputi DKK. Layanan ini diberikan kepada tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet. Dalam pelayanan keprotokolan di Deputi DKK, kepuasan pengguna layanan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan dan merupakan salah satu fondasi pelayanan publik yang harus diperkuat. Peningkatan kualitas layanan keprotokolan perlu dilakukan terus menerus mengingat, Deputi Bidang DKK d.h.i Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol memiliki tugas melaksanakan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet.

Untuk mengukur tingkat kepuasan dalam layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet, Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol menggunakan 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 Deputi DKK. Survei dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Deputi DKK untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei yang dilaksanakan ini 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 Deputi DKK mengacu pada tugas dan fungsi di bidang keprotokolan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, sebagaimana diatur dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Deputi DKK melaksanakan urusan keprotokolan Sekretaris Kabinet terkait penyusunan program dan/atau kegiatan di bidang protokol, penyusunan dan penyelenggaraan acara protokoler, serta pelaksanaan dokumentasi kegiatan Sekretaris Kabinet.

Survei Layanan Keprotokolan terhadap tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet, dilaksanakan secara periodik yakni semester I 2022 dan semester II 2022. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK.

Responden Survei Layanan Keprotokolan merupakan para tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet saat berada di lokasi unit

pelayanan (ruang tamu Sekretaris Kabinet) atau pernah menerima pelayanan keprotokolan dari Deputi DKK. Adapun responden survei layanan keprotokolan pada semester I tahun 2022 berjumlah 16 (enam belas) orang.

Kuesioner survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet semester I 2022 diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang terbagi ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana kecepatan dalam pelayanan?
4. Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?
6. Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?
7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?
9. Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?

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 I 2022, hasil survei terhadap layanan keprotokolan dihimpun pada bulan Juni 2022 dengan terkumpul hasil survei dari 16 responden dengan capaian sebesar **92,47 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 2.2.** Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan

No.	Variabel	Indikator/Pertanyaan	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan	1	3,81

		jenis pelayanannya?		
2.	Prosedur Pelayanan	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?	2	3,75
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana kecepatan dalam pelayanan?	3	3,63
4.	Biaya / Tarif	Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan?	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	5	3,81
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	6	4
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	7	4
8.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	8	3,31
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?	9	3,6

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,81 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,60 \times 0,11) = 3,699$ .

Dengan demikian, diketahui nilai indeks layanan keprotokolannya adalah **3,699**. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

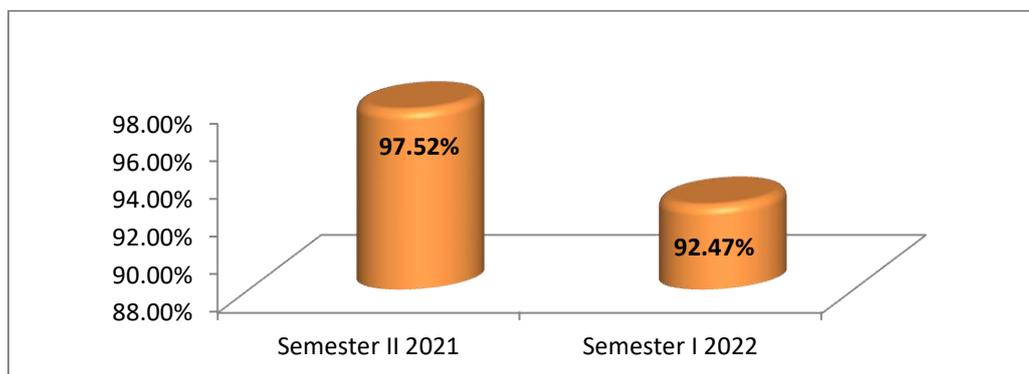
- Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,699 \times 25 = \mathbf{92,47 \text{ persen}}$ .
- Mutu Pelayanan = **A**.
- Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**.

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur IKM pada layanan keprotokolannya 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, sehingga hasil survei rata-rata terhadap layanan keprotokolan semester I tahun 2022 adalah sebesar 92,47%.

Berdasarkan rekomendasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet semester II 2021 menggunakan 9 (Sembilan) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dengan demikian, hasil survei pada semester I 2022 dapat diperbandingkan dengan hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet pada semester II 2021 yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

**Gambar 2.4.** Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 dan Semester I 2022



Pada semester I 2022, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengalami penurunan jika dibandingkan dengan hasil survei pada semester II 2021. Perbandingan nilai kepuasan pada setiap unsur pelayanan dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 2.3.** Perbandingan Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan Semester II 2021 dan Semester I 2022

No.	Variabel	Indikator/Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	
			Smt II 2021	Smt I 2022
1.	Persyaratan Pelayanan	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3,92	3,81

2.	Prosedur Pelayanan	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?	3,92	3,75
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana kecepatan dalam pelayanan?	3,85	3,63
4.	Biaya / Tarif	Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan?	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	4	3,81
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	4	4
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	4	4
8.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	4	3,31
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?	3,8	3,6

Jika dibandingkan dengan nilai kepuasan pada semester II tahun 2021, penurunan terjadi di setiap unsur pelayanan kecuali pada unsur pelayanan keenam dan ketujuh yaitu unsur kompetensi pelaksana dan unsur perilaku pelaksana yang masing-masing memiliki nilai kepuasan sebesar 4.

Adapun 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.

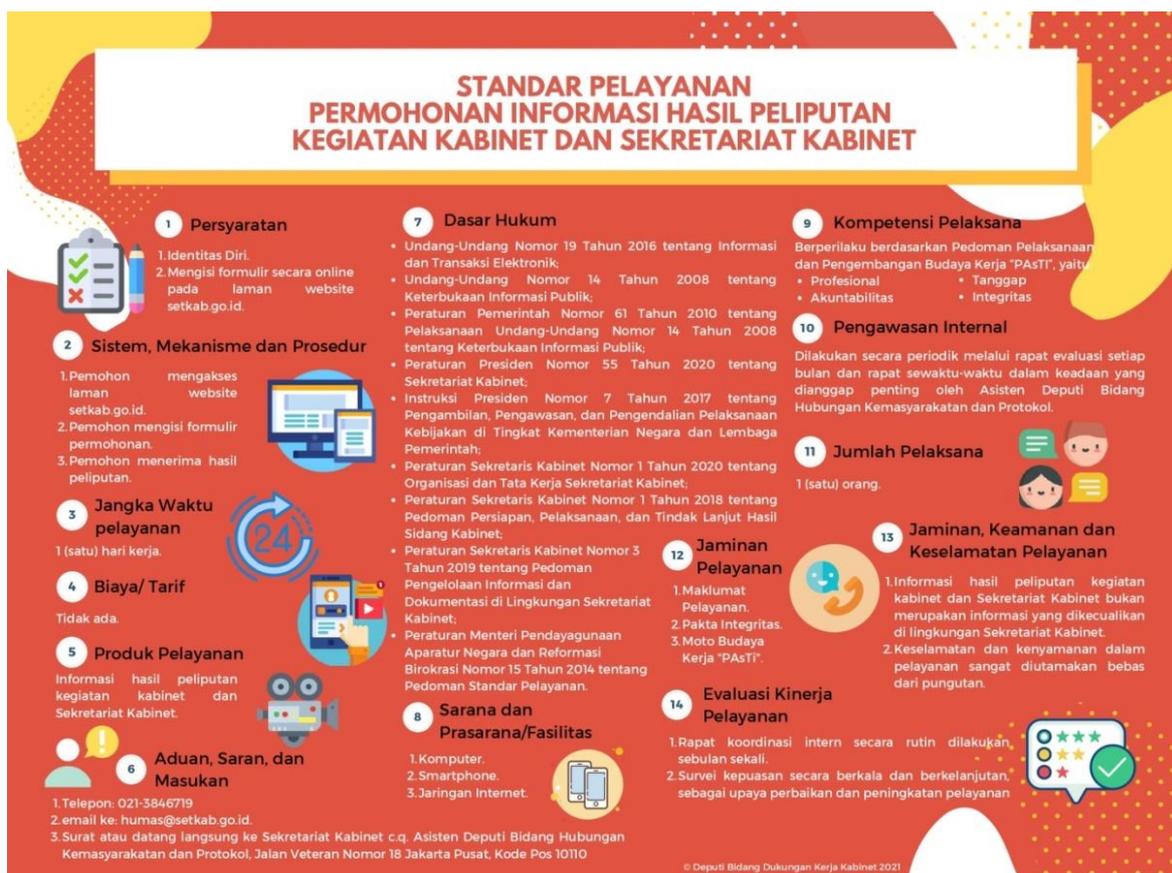
### 3.

## Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Pada semester I tahun 2022, Deputi DKK d.h.i. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol telah memberikan pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, maupun video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, dan media publikasi lainnya. Sekretariat Kabinet memiliki laman resmi yang dapat diakses melalui [www.setkab.go.id](http://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 Masyarakat dan Protokol bertanggung jawab atas penyediaan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 2.5.** Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



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

Selain media *website* dan media sosial, Sekretariat Kabinet 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](http://www.setkab.go.id).

**Gambar 2.6.** Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

setkab.go.id/form-permohonan/

omor Surat Keluar...

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL PUBLIKASI INFORMASI & LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH

### Form Permohonan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Oleh Humas Dipublikasikan pada 27 Agustus 2018 Kategori: Layanan Informasi Dibaca: 8.223 Kali

Permohonan Pemohon Lampiran Surat

Nama Kegiatan \*

Tanggal Kegiatan

Choose Date

Bentuk Permintaan (Jenis Data yang Diminta)

- Foto
- Video
- Berita
- Transkrip
- 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](http://www.setkab.go.id). Formulir survei kepuasan tersebut tergambar sebagaimana berikut.

**Gambar 2.7.** Formulir Survei Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



The image shows a screenshot of a web-based survey form. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Indonesian Secretariat of the Cabinet and the text 'BERANDA', 'PROFIL', 'PUBLIKASI', 'INFORMASI & LAYANAN PUBLIK', and 'PEMERINTAH'. Below the navigation bar, the title 'Survei Kepuasan Masyarakat' is displayed. The main content area contains the following text: 'Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet'. Below this text, there are four input fields: 'Date Responden', 'Nama \*', 'Your answer', and 'Email \*'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the form.

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. Persyaratan pelayanan.
2. Prosedur pelayanan.
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/tarif pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana pelayanan.

7. Perilaku pelaksana pelayanan.
8. Sarana dan prasarana pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna pelayanan.

Hasil survei Semester I 2022 kemudian direkapitulasi pada Juni 2022 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.

Melalui survei yang dilakukan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Juni 2022, berdasarkan hasil survei tersebut terdapat responden yang mengisi formulir survei sebanyak 12 (dua belas) orang pemohon. Dari 12 responden permohonan yang mengisi formulir survei, didapat hasil kepuasan per aspek penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2.5.** Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

No.	Variabel	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	1	3,75
2.	Prosedur Pelayanan	2	3,83
3.	Waktu Pelayanan	3	3,67
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	3,75
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	6	4
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	7	4
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	8	3,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	9	3,40

Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,75 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) +$

$$(4,00 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) = 3,685.$$

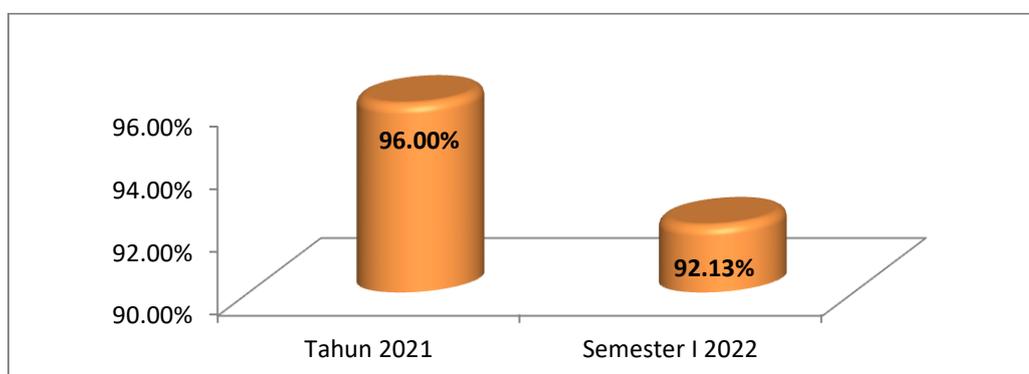
Dengan demikian, diketahui nilai indeks layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan sekretariat kabinet adalah **3,685**. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

- Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,685 \times 25 = \mathbf{92,13 \text{ persen}}$ .
- Mutu Pelayanan = **A**.
- Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**.

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur IKM pada layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, semua nilai per unsur nilainya di atas 3 bahkan rata-rata 4. Dengan demikian, sebagian besar responden memberi penilaian baik pada kualitas kinerja pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang dilaksanakan oleh Deputi DKK, sehingga hasil survei rata-rata terhadap permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet semester I tahun 2022 adalah sebesar 92,13%.

Adapun perbandingan hasil survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2021 dan semester I 2022 adalah sebagai berikut.

**Gambar 2.8.** Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet Dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 dan Semester I 2022



Pada semester I 2022, hasil survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet mengalami penurunan jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2021.

## BAB III

### PENGELOLAAN PENGADUAN

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

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

No.	Jenis Survei	<i>Stakeholders</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	Kuesioner Survei
3	Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>

#### 3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

##### 3.2.1. Pengaduan Tahun 2021 yang Ditindaklanjuti Semester I 2022

Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK terus berupaya untuk meningkatkan layanan pengelolaan persidangan kabinet, utamanya yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelaporan sidang kabinet/rapat terbatas. Untuk mendukung hal tersebut, Sekretariat Kabinet 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 2021, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet yang telah ditindaklanjuti pada Semester I 2022 sebagai berikut:

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

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT
<b>I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Persidangan Kabinet.</b>		
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, <b>kecuali terdapat hal mendesak</b> (Pasal 8).
2.	Informasi bisa lebih cepat agar dapat menyiapkan bahan.	
3.	Komunikasi teknis mohon dapat disampaikan lebih awal.	<p>Sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018, Keasdepan Penyelenggaraan Persidangan telah melakukan langkah untuk antisipasi terkait masukan dengan mengaktifkan Nomor Dinas</p> <p>Untuk Keperluan terkait Penyiapan Sidang (Undangan dan Keprotokolan) maupun Penjadwalan Agenda Sidang dapat menghubungi nomor 0812-9800-2003</p> <p>Untuk kepentingan penyiapan Bahan Sidang dapat menghubungi nomor 0822-6065-1970</p> <p>Untuk keperluan perlengkapan maupun jamuan sidang dapat menghubungi nomor 0878-8844-9800.</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT
		<p>telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>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.</p>
<b>II. Aspek Sarana dan Prasarana Persidangan Kabinet.</b>		
1.	Ketidakseragaman dalam penggunaan sarana pada penayangan bahan paparan ( <i>notebook/ipad</i> ).	<p>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.</p> <p>Sehubungan dengan hal itu, Kedeputusan Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet d.h.i. Keasdepan Bidang Penyelenggaraan Persidangan telah meningkatkan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga terkait penggunaan sarana pendukung pada Sidang Kabinet</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT
		maupun Rapat Terbatas.
<b>III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Persidangan Kabinet.</b>		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	<p>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, <b>kecuali terdapat hal mendesak</b> (Pasal 9 ayat 1).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>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 telah ditingkatkan terutama bagi para peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas terutama terkait akses pada bahan sebagaimana dimaksud.</p>
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

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT
		<p>(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.</p> <p>Terkait dengan hal ini, untuk <i>brief note</i> hanya sebatas koordinasi informasi hal-hal yang harus difokuskan dalam membantu penyiapan bahan ratas/sidang kabinet/rapin dan proses penyiapan <i>brief note</i> sepenuhnya tanggung jawab dari kedeputian subtansi.</p> <p>Sehubungan dengan hal itu, koordinasi dengan K/L telah ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas dapat berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.</p>
3.	<p>Brief note persidangan kabinet dapat dibuat lebih sederhana (tidak terlalu panjang/2 lembar halaman) dan dalam bentuk narasi.</p>	<p>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.</p> <p>Terkait dengan hal ini, untuk <i>brief note</i> hanya sebatas koordinasi informasi hal-hal yang harus difokuskan dalam membantu penyiapan bahan ratas/sidang kabinet/rapin dan proses penyiapan <i>brief note</i> sepenuhnya tanggung jawab dari kedeputian subtansi.</p> <p>Untuk itu, koordinasi dengan K/L sudah</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT
		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	<p>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.</p> <p>Untuk itu, koordinasi dengan K/L sudah ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas utamanya Bahan dapat berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.</p>
<b>IV. Aspek Pengelolaan Dokumen Hasil Persidangan Kabinet.</b>		
1.	Monitoring terhadap tindak lanjut dari Arahan Bapak Presiden perlu ditingkatkan dan jelas prosesnya	Monitoring tindak lanjut Arahan Presiden merupakan tugas dan fungsi dari Kedeputian Substansi di lingkungan Sekretariat Kabinet

Pada tahun 2021, responden pada survei layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet memberikan saran dan masukan yang telah ditindaklanjuti pada semester I 2022 sebagai berikut.

**Tabel 3.3.** Saran dan Masukan Survei Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
1.	Jika memungkinkan dapat melalui aplikasi untuk permintaan data/informasi.	Pada tanggal 28 Juni 2022, telah dilakukan rapat koordinasi pelaksanaan dan pemantauan evaluasi SPBE, dimana Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol bersama Pusat Data dan Teknologi Informasi telah membahas kemungkinan dapat dibangun sistem informasi pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi yang antara lain memuat permohonan informasi hasil peliputan. Aplikasi yang akan dibangun sesuai kebutuhan masyarakat dengan tetap memperhatikan kemudahan dalam pelayanan publik ( <i>user friendly</i> ). Diharapkan tahun 2023 sistem yang berbasis aplikasi ini akan dapat direalisasikan penggunaannya oleh masyarakat.
2.	Karena ada jadwal WFH/WFO, petugas yang WFO dapat membantu petugas yang WFH dalam menyiapkan foto/video yang diminta.	Berdasarkan SE Menteri PANRB No 05/2022 yang ditandatangani Menteri PANRB Tjahjo Kumolo tanggal 16 Februari 2022, telah diatur kembali sistem kerja ASN dimana untuk Sekretariat Kabinet termasuk ke dalam kategori sebanyak 100 persen pegawai <i>work from office</i> (WFO). Terkait sistem kerja yang telah normal, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol senantiasa melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai target yang telah direncanakan termasuk dalam hal pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet seperti foto, video, dan lain-lain.
3	Semoga pengambilan foto setiap kegiatan RKP dapat	Dalam hal pengambilan foto dan video kegiatan rapat-rapat Kabinet yang dipimpin

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
	lebih detail.	<p>Presiden yang dilakukan oleh staf peliput, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol senantiasa berpedoman pada Keputusan Seskab No.2 Tahun 2016 tentang SOP di Lingkungan Setkab terutama terkait peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Selain itu, mengingat kewenangan pengelolaan peliputan dan media di lingkungan Istana Kepresidenan berada pada Biro Pers, Media, dan Informasi (BPMI) Sekretariat Presiden, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol juga wajib berkoordinasi dengan Biro Pers, Media, dan Informasi (BPMI) Sekretariat Presiden, termasuk aturan mengenai petugas peliputan yang berfokus pada titik pengambilan gambar foto dan video yang telah ditetapkan oleh BPMI.</p>
4	Agar semakin ditingkatkan.	<p>Peningkatan kualitas senantiasa menjadi perhatian yang utama bagi Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol terutama terkait cara pengukuran kinerja yang semula penghitungan "<i>outcome rasa output</i>" menjadi "<i>outcome rasa impact</i>", serta mempertimbangkan adanya risiko tidak semua hasil kinerja akan dimanfaatkan atau ditindaklanjuti <i>stakeholder</i>. Untuk itu, maka target pada tahun 2022 ditetapkan 92 persen naik sebesar 1% dari target tahun sebelumnya, dengan rencana peningkatan target pula pada tahun-tahun mendatang. Target kinerja 92% tersebut cukup menantang untuk diwujudkan karena tidak mudah dicapai tetapi masih memungkinkan untuk dicapai.</p>
5	Prosedur meminta data	Sebagaimana diketahui, pada tanggal 1

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
	<p>sebaiknya disederhanakan sehingga bisa lebih cepat.</p>	<p>September 2021, Deputi DKK telah menetapkan Standar Pelayanan (SP) di lingkungan Deputi DKK melalui keputusan Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021. Dalam SP tersebut memuat SP tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang menggambarkan alur prosedur permohonan yang sangat sederhana sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses permohonan tersebut. Di samping itu, jangka waktu pelayanan yang diberikan juga sangat cepat yakni 1 (satu) hari layanan.</p> <p>Selain itu, dalam hal masyarakat mengalami kendala dalam mengakses informasi terkait hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyampaian aduan, saran dan masukan melalui kanal-kanal yang telah disediakan baik melalui telepon 021-3846719, Whatsapp Kontak Kami 0812-1248-0364, email <a href="mailto:humas@setkab.go.id">humas@setkab.go.id</a>, maupun dapat datang langsung ke Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.</p>
6	<p>Bisa dipertimbangkan untuk menggunakan <i>cabinet box</i> dan internal Sekretariat Kabinet.</p>	<p>Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Setkab, telah mengatur tugas dan fungsi masing-masing unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet termasuk tugas dan fungsi Pusat Data dan Teknologi Informasi, dimana salah satunya adalah terkait dengan perencanaan, pengembangan, pengamanan, pemanfaatan,</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
		<p>pemeliharaan, dan evaluasi teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Kabinet (Pasal 423).</p> <p>Sebagai turunan dari aturan tersebut, Pusat Data dan Teknologi Informasi saat ini tengah menyusun Rancangan Induk Sistem dan Teknologi Informasi Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, termasuk di dalamnya kebijakan mengenai penggunaan <i>Cabinet Box</i> di lingkungan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Oleh karena itu, bagi unit kerja termasuk Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, dalam hal penggunaan <i>Cabinet Box</i> dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya wajib berkoordinasi dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi, mengingat penggunaannya terbatas di lingkungan Sekretariat Kabinet.</p>

### 3.2.2. Pengaduan Semester I 2022 dan Rencana Tindak Lanjut

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan semester I 2022, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet sebagai berikut:

**Tabel 3.4.** Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
<b>I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Persidangan Kabinet.</b>		
1.	Informasi tidak mendadak agar dapat mempersiapkan materi dengan maksimal.	Sebagaimana diatur Persekab 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

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
		<p>persidangan kabinet, <b>kecuali terdapat hal mendesak</b> (Pasal 8).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p>
<b>II. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Persidangan Kabinet.</b>		
1.	<p>Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.</p>	<p>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, <b>kecuali terdapat hal mendesak</b> (Pasal 9 ayat 1).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>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.</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
2.	Materi yang akan dibahas dapat diterima sebelum sidang kabinet.	<p>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.</p> <p>Bahan Ratas/Rapin/Sidkab sudah di share melalui email dengan diberikan link icloud (hal ini dilakukan agar bahan yang disampaikan adalah yang terupdate) bagi seluruh peserta sesuai dengan undangan</p> <p>Sehubungan dengan hal itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidkab dan Ratas dapat berjalan sesuai arahan Presiden d.h.i. Sekretaris Kabinet.</p>

Selain pada layanan pengelolaan persidangan kabinet, saran dan masukan terhadap layanan keprotokolan semester I tahun 2022 dan rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5.** Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Dapat dibuatkan sistem untuk di depan petugas keamanan pintu masuk kendaraan, karena terlihat masih manual	Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, mengatur tugas

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
	dengan mengisi buku tamu terlebih dahulu.	<p>dan fungsi Biro Umum yakni melaksanakan pengelolaan dan administrasi pengadaan barang dan jasa, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan barang, bangunan, kendaraan, alat pengolah data, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet, dimana salah satu fungsinya adalah terkait pelaksanaan dukungan teknis dan administrasi pelayanan umum lainnya.</p> <p>Terkait sarana dan prasarana perkantoran di lingkungan Lembaga Kepresidenan, termasuk sistem keamanan keluar-masuk orang, barang dan kendaraan merupakan kewenangan Kementerian Sekretariat Negara. Dalam hal ini, Sekretariat Kabinet d.h.i. Biro Umum Sekretariat Kabinet wajib berkoordinasi dengan Kementerian Sekretariat Negara. Hal ini tentunya sejalan dengan aturan dalam Perseskab No.1 Tahun 2020, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, setiap unsur di lingkungan Sekretariat Kabinet menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, baik di lingkungan Sekretariat Kabinet maupun dengan instansi pemerintah lainnya di pusat dan daerah.</p>

Pada layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet semester I 2022, saran dan masukan serta rencana tindak lanjutnya adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.6.** Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester I 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	<p>Lebih cepat dari sisi teknis untuk memenuhi kebutuhan informasi wartawan istana</p>	<p>Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, salah satunya mengatur tentang tugas dan fungsi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol terkait peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Teknis pelaksanaan kegiatan peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, telah diatur dalam Kepseskab No.2 Tahun 2016 tentang SOP di Lingkungan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (termasuk wartawan sebagai salah satu <i>stakeholders</i> Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol) atas informasi baik berita, foto, video, transkrip kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, telah ditetapkan Standar Pelayanan tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Setkab (Keputusan Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021).</p> <p>SP tersebut menggambarkan alur prosedur permohonan yang sangat sederhana sehingga memudahkan masyarakat termasuk wartawan dalam mengakses informasi yang dimohonkan. Di samping itu, jangka waktu pelayanan informasi yang diberikan juga termasuk sangat cepat yakni 1 (satu) hari layanan.</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN SEMESTER I 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
2.	Kecepatan dalam membalas email dapat ditingkatkan	<p>Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai tugas melaksanakan hubungan masyarakat serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet. Tugas tersebut dijabarkan dalam salah satu fungsi antara lain pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Pelayanan informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet berupa berita, foto, video, transkrip, yang pengaturan waktu layanannya telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Setkab yakni Keputusan Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021. Di dalam SP tersebut, diatur bahwa apabila semua persyaratan telah dipenuhi oleh Pemohon, maka informasi yang dimohonkan dapat diberikan melalui email yaitu 1 (satu) hari kerja.</p> <p>Terkait hal tersebut, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol juga senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan kinerja dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, termasuk membuat jadwal petugas yang <i>standby</i> mengelola email <a href="mailto:humas@setkab.go.id">humas@setkab.go.id</a> sehingga <i>e-mail</i> dapat terus terpantau dan kegiatan membalas <i>e-mail</i> dapat dilaksanakan lebih cepat lagi.</p>

## **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 2022, dengan hasil survei sebagai berikut.

**Tabel 4.1.** Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet d.h.i. Deputi DKK Semester I 2022

<b>No.</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Hasil Survei(%)</b>
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	87,61
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	92,47
3.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	92,13
<b>Rata-rata</b>		<b>90,74</b>

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 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 2021 dan Semester I 2022

No.	Jenis Layanan	Hasil Survei (%)	
		2021	Semester I 2022
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,93	87,61
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	97,76	92,47
3.	Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	96	92,13
<b>Rata-rata</b>		<b>93,23</b>	<b>90,74</b>

#### 4.2. Saran dan Rekomendasi

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

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



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 KEPROTOKOLAN



**LAMPIRAN 3. KUESIONER SURVEI LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI  
TERKAIT KEGIATAN KABINET DAN SEKRETARIAT KABINET**

