



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA

Asisten Deputi
Bidang
Hubungan
Kemasyarakatan
dan Protokol
Tahun 2022



KATA PENGANTAR

Sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol (Asdep Humas dan Protokol) sebagai salah satu unit kerja eselon II di lingkungan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Sekretariat Kabinet telah menyelesaikan penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Penyusunan LKj ini juga dimaksudkan sebagai media informasi serta alat pengendali menuju terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan Program Dukungan Manajemen, dengan Sasaran Program (*Outcome*) yakni Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi, dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet, melalui Kegiatan Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan.

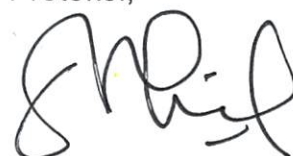
LKj ini memberikan gambaran tentang keberhasilan maupun kegagalan kinerja yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja (PK) Asdep Humas dan Protokol tahun 2022. PK tersebut merupakan penjabaran lebih lanjut dari Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024 (Perubahan) dan perwujudan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*), di mana akuntabilitas adalah sebagai salah satu wujud komitmen Asdep Humas dan Protokol dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan anggaran dan pengendalian sumberdaya dalam penyelenggaraan Kegiatan Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan pada akhir periode pengukuran.

Selama tahun 2022, Asdep Humas dan Protokol telah melaksanakan berbagai kegiatan sebagaimana tertuang dalam dokumen PK Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 yang terdiri dari 5 (lima) Sasaran Kegiatan dan 7 (tujuh) Indikator Kinerja Utama (IKU). Dalam LKj ini dijabarkan mengenai target dan realisasi kinerja pada tahun 2022, keberhasilan/kegagalan program, permasalahan, dan solusi serta kinerja lainnya yang telah dicapai oleh Asdep Humas dan Protokol.

Akhir kata, semoga penyajian LKj Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 ini dapat menjadi media pertanggungjawaban dan sebagai bahan evaluasi kinerja Asdep Humas dan Protokol selama tahun 2022, dan umpan balik untuk terus meningkatkan kinerja ke depan secara produktif, efektif, dan efisien baik dari aspek perencanaan, pengorganisasian, manajemen keuangan, dan koordinasi pelaksanaannya.

Jakarta, Januari 2023

Asisten Deputi Bidang Humas dan
Protokol,



Said Muhidin

IKHTISAR EKSEKUTIF

Laporan Kinerja (LKj) Asdep Humas dan Protokol merefleksikan pertanggungjawaban kinerja tahun 2022 dalam mencapai 5 (lima) Sasaran Kegiatan yang diukur dengan menggunakan 7 (tujuh) Indikator Kinerja (IK) yang capaian kerjanya dapat dilihat dari persentase yang diperoleh dari kegiatan serta disejajarkan dengan rentang capaian kinerja berdasarkan Renstra Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, yaitu:

1. Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan, diukur dengan IK:
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan.
 - b. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP).
2. Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update*, diukur dengan IK Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update*.
3. Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan, diukur dengan IK Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan.
4. Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol, diukur dengan IK Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.
5. Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif, diukur dengan IK:
 - a. Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol.
 - b. Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol;

Asdep Humas dan Protokol berupaya memperbaiki kualitas akuntabilitas kinerja dengan melakukan penyusunan Perjanjian Kinerja (PK) tahun 2022 dan IKU tahun 2022 sesuai dengan Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Kabinet serta selaras dengan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024.

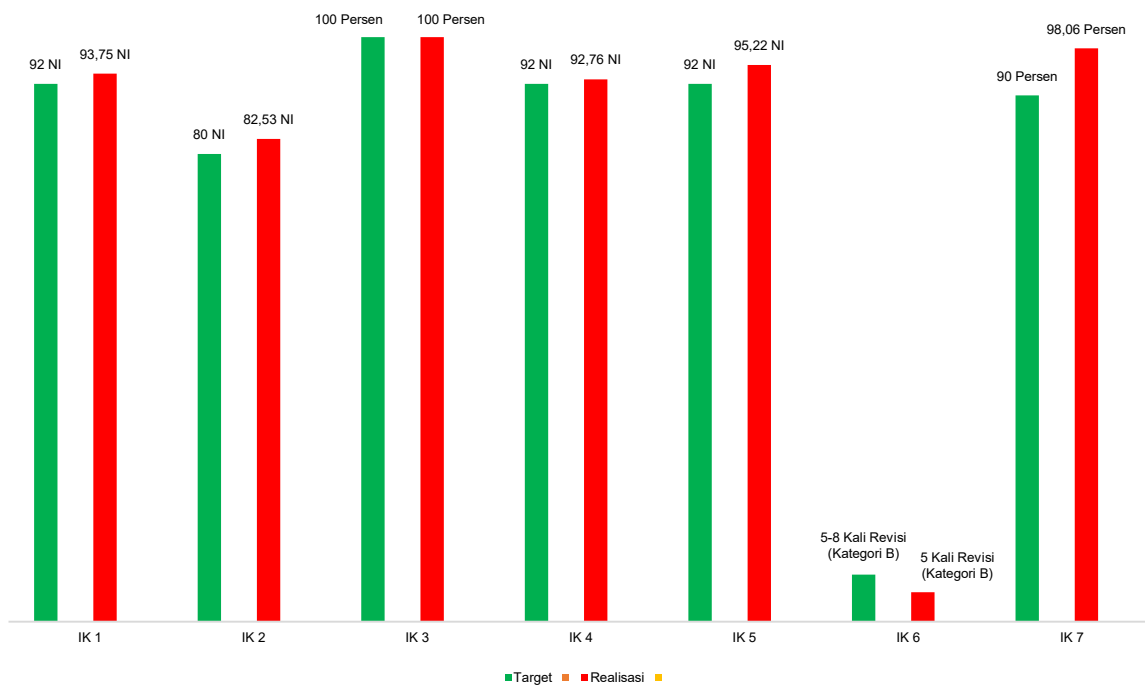
Dari 7 (tujuh) IK Asdep Humas dan Protokol yang ditetapkan pada tahun 2022:

- a. 3 (tiga) IK diukur melalui survei kepuasan terhadap para penerima layanan, yaitu IK 1, IK 4, dan IK 5, dengan capaian masing-masing IK tahun 2022 di atas target yang ditetapkan sebesar 92 (nilai indeks) atau secara persentase nilai kepuasannya sebesar 100%.
- b. 1 (satu) IK yaitu IK 3 diukur melalui persentase layanan informasi kegiatan Kabinet dan Setkab yang tepat waktu, tersedia, dan *update* berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyebarluasan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Melalui *Website* maupun Media Sosial yang dikelola Setkab, dengan capaian sesuai target yang ditetapkan sebesar 100%.
- c. 1 (satu) IK yaitu IK 2 diukur melalui pendapat dan penilaian para ahli tentang konstruk dan indikator-indikator pengukuran pengelolaan informasi dan komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Asdep Humas dan Protokol selama kurun waktu tahun 2022, dengan target capaian sebesar 80 nilai indeks.

Penyusunan Indeks PIKP ini dikelola oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang pada tahun 2021 diperoleh nilai indeks sebesar 82,53.

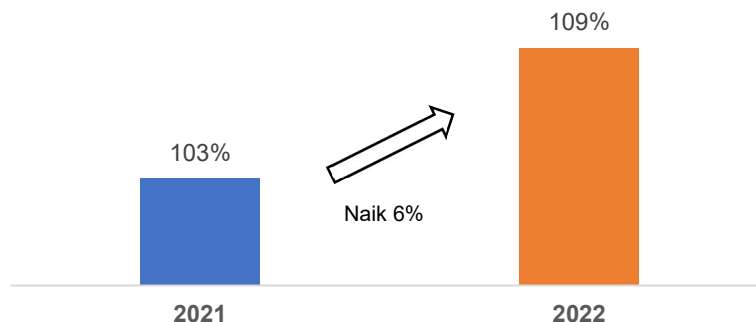
- d. 1 (satu) IK yaitu IK 6 diukur melalui pengajuan revisi terhadap Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol tahun 2022, dengan capaian 5 (lima) kali revisi atau rentang nilai B dari target yang ditetapkan sebanyak 5-8 kali revisi (rentang nilai B).
- e. 1 (satu) IK yaitu IK 7 diukur melalui persentase penyerapan anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol tahun 2022, dengan capaian penyerapan sebesar 98,06% yang artinya di atas target yang ditetapkan sebesar 90%.

Berikut perbandingan target dan capaian kinerja ketujuh IK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022:



Ket: NI = Nilai Indeks

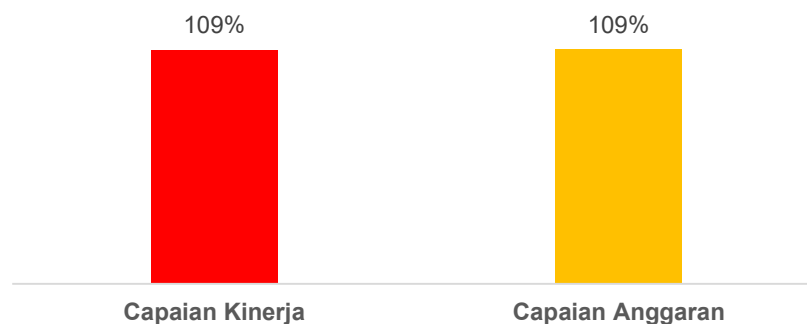
Dari rata-rata capaian kinerja ketujuh IK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 (**sebesar 109%**) apabila dibandingkan dengan rata-rata capaian kinerja IK Asdep Humas dan Protokol tahun 2021 (**sebesar 103%**), **mengalami kenaikan sebesar 6%**.



Keberhasilan dalam pencapaian sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, didukung oleh anggaran yang dialokasikan pada Asdep Humas dan Protokol yang realisasi dan capaiannya adalah sebagai berikut:

Unit Kerja	Anggaran Awal (Rp)	Aggaran setelah Revisi (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa Anggaran (Rp)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Asdep Humas dan Protokol	2.800.000.000	2.128.896.000	2.087.701.024	41.194.976	98,06	109

Rata-rata capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 (**sebesar 109%**) **sebanding/sama** dengan capaian anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 (**sebesar 109%**). Sehingga dapat disimpulkan bahwa, Asdep Humas dan Protokol kinerjanya sangat baik dan efisien dalam memanfaatkan anggarannya guna peningkatan kinerjanya di tengah pandemi Covid-19 yang masih terjadi dan adanya perubahan struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol. Begitu pula dengan analisis efisiensi penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Asdep Humas dan Protokol dimana pada tahun 2022 masih terjadi pandemi Covid-19 dan adanya perubahan organisasi Asdep Humas dan Protokol yang juga mempengaruhi pola kerja pegawai, Asdep Humas dan Protokol telah cukup baik dan efisien dalam memanfaatkan SDM yang ada guna peningkatan kualitas dan kinerjanya.



Secara umum, dalam mencapai sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022, terdapat beberapa kendala meliputi:

1. Sistem kerja yang masih menyesuaikan kondisi pandemi Covid-19.
2. *Automatic adjustment* di lingkungan Sekretariat Kabinet.
3. Perubahan struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol.

Adapun upaya penyelesaian yang dilakukan Asdep Humas dan Protokol dalam menyelesaikan kendala tersebut, sebagai berikut.

1. Melakukan pembagian tugas staf yang memberikan layanan sesuai dengan protokol kesehatan;
2. Menyesuaikan kembali program dan anggaran yang telah disusun dalam POK Asdep Humas dan Protokol berdasarkan prioritas dan efisiensi.
3. Melakukan pembagian tugas staf yang memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi sebagaimana Perseskab Nomor 2 Tahun 2022.

Dalam pelaksanaan upaya tersebut, komitmen terhadap peningkatan kinerja dari seluruh pihak diperlukan untuk menjadikan Asdep Humas dan Protokol mencapai visinya yakni **“Asdep Humas dan Protokol yang Berwibawa, Andal, dan Terdepan dalam Memberikan Dukungan Manajemen Kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk Mewujudkan Kehumasan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas”**.

DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Asdep Humas dan Protokol.....	2
1.3 Struktur Organisasi.....	2
1.4 Potensi Strategis.....	3
1.5 Permasalahan Strategis.....	5
1.6 Sistematika Penyajian Laporan.....	11
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	12
2.1 Rencana Strategis Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024.....	12
2.2 Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	14
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	18
3.1 Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	19
3.2 Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja.....	23
3.3 Kendala Pencapaian Sasaran.....	50
3.4 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja.....	50
3.5 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumberdaya.....	52
3.5.1 Realisasi Anggaran.....	52
3.5.2 Sumber Daya Manusia.....	54
3.5.3 Sarana Prasarana.....	56
BAB IV PENUTUP.....	57
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	58
Lampiran 2 : Matriks Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	59
Lampiran 3 : Matriks Penyerapan Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	60
Lampiran 4 : Formulir <i>Checklist</i> Muatan Substansi Laporan Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rumusan Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja Renstra Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024 (Perubahan).....	13
Tabel 2.2 Dukungan Anggaran Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (sebelum <i>automatic adjustment</i>).....	16
Tabel 2.3 Dukungan Anggaran Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (setelah <i>automatic adjustment</i>).....	17
Tabel 3.1 Target, Realisasi, Capaian, dan Kategori Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.....	19
Tabel 3.2 Perbandingan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022.....	22
Tabel 3.3 Hasil Survei Capaian IK 1 Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022	29
Tabel 3.4 Capaian Kinerja IK 3 Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	37
Tabel 3.5 Hasil Survei Capaian IK 4 Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022	41
Tabel 3.6 Hasil Survei Capaian IK 5 Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022	46
Tabel 3.7 Capaian Kinerja IK 7 Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	49
Tabel 3.8 Perbandingan Pagu dan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2021 dan 2022.....	52
Tabel 3.9 Perbandingan Pencapaian Kinerja dan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol per Periode tahun 2022.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol.....	3
Gambar 1.2 Analisis SWOT Asdep Humas dan Protokol.....	6
Gambar 2.1 Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024.....	12
Gambar 2.2 PK Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.....	15
Gambar 3.1 Interval Capaian Kinerja Sekretariat Kabinet.....	18
Gambar 3.2 Tampilan <i>Dashboard</i> Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (sikt2.intranet).....	21
Gambar 3.3 Grafik Perbandingan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022.....	21
Gambar 3.4 Berbagai Bentuk Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	24
Gambar 3.5 Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet pada Kanal Resmi www.setkab.go.id	25
Gambar 3.6 Formulir Survei <i>Online</i> Layanan Kehumasan melalui website www.setkab.go.id	26
Gambar 3.7 Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Kehumasan Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.....	27
Gambar 3.8 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan dan Sekretariat Kabinet tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Gambar 3.9 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 3.10 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Usia..	28
Gambar 3.11 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Pendidikan.....	28
Gambar 3.12 Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Layanan Kehumasan tahun 2022.....	30
Gambar 3.13 Capaian PodKabs Sekretariat Kabinet Tahun 2022.....	34
Gambar 3.14 Capaian Tiktok Sekretariat Kabinet Tahun 2022.....	35
Gambar 3.15 Rumus Perhitungan Pencapaian Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022...	37
Gambar 3.16 Perbandingan Target, Realisasi/Hasil, dan Capaian Kinerja.....	37
Gambar 3.17 Layanan Keprotokolan Asdep Humas dan Protokol.....	38
Gambar 3.18 Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Keprotokolan Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.....	39

Gambar 3.19	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Gambar 3.20	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 3.21	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Usia	40
Gambar 3.22	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Usia	41
Gambar 3.23	Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Layanan Keprotokolan tahun 2022.....	42
Gambar 3.24	Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.....	44
Gambar 3.25	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 3.26	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 3.27	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 3.28	Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Pendidikan.....	45
Gambar 3.29	Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.....	47
Gambar 3.30	Rumus Perhitungan Pencapaian Indikator Kinerja (IK) 7 pada Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022..	49
Gambar 3.31	Grafik Perbandingan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022.....	53
Gambar 3.32	Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Golongan tahun 2022.....	55
Gambar 3.33	Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Jabatan tahun 2022.....	55
Gambar 3.34	Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Tingkat Pendidikan tahun 2022.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Perseskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Asdep Humas dan Protokol melaksanakan tugas dan fungsi melaksanakan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet.

Sebagai wujud pertanggungjawaban kinerja berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Humas dan Protokol sebagai salah satu unit kerja eselon II di lingkungan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Sekretariat Kabinet berkewajiban menyusun laporan kinerja (LKj) sebagai media informasi, pertanggungjawaban kinerja serta sebagai alat pengendali menuju terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan Program Dukungan Manajemen, dengan Sasaran Program (*Outcome*) yakni Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi, dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet, melalui Kegiatan Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan. Penyusunan LKj Asdep Humas dan Protokol mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

LKj adalah ikhtisar yang menjelaskan secara ringkas dan lengkap tentang capaian kinerja yang disusun berdasarkan rencana kerja yang ditetapkan dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Setiap entitas akuntabilitas kinerja diberi kewajiban untuk menyusun dan menyajikan laporan kinerja atas prestasi kerja yang dicapai berdasarkan penggunaan anggaran yang telah dialokasikan.

LKj Asdep Humas dan Protokol terdiri dari laporan kinerja interim dan laporan kinerja tahunan. Asdep Humas dan Protokol juga telah menyampaikan laporan kinerjanya secara interim (triwulanan) melalui sikt.intranet. LKj Asdep Humas dan Protokol disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban organisasi kepada para pemangku kepentingan, capaian kinerja dan hasil analisis capaian. Masukan dan saran dari para pemangku kepentingan pada Asdep Humas dan Protokol akan menjadi pemacu guna peningkatan kinerja ke depan yang lebih baik lagi.

1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Asdep Humas dan Protokol.

Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022, mengatur kedudukan dan tanggung jawab Asdep Humas dan Protokol yang berada di bawah Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet, yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dipimpin oleh Asdep Humas dan Protokol, mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet.

Asdep Humas dan Protokol menyelenggarakan fungsi:

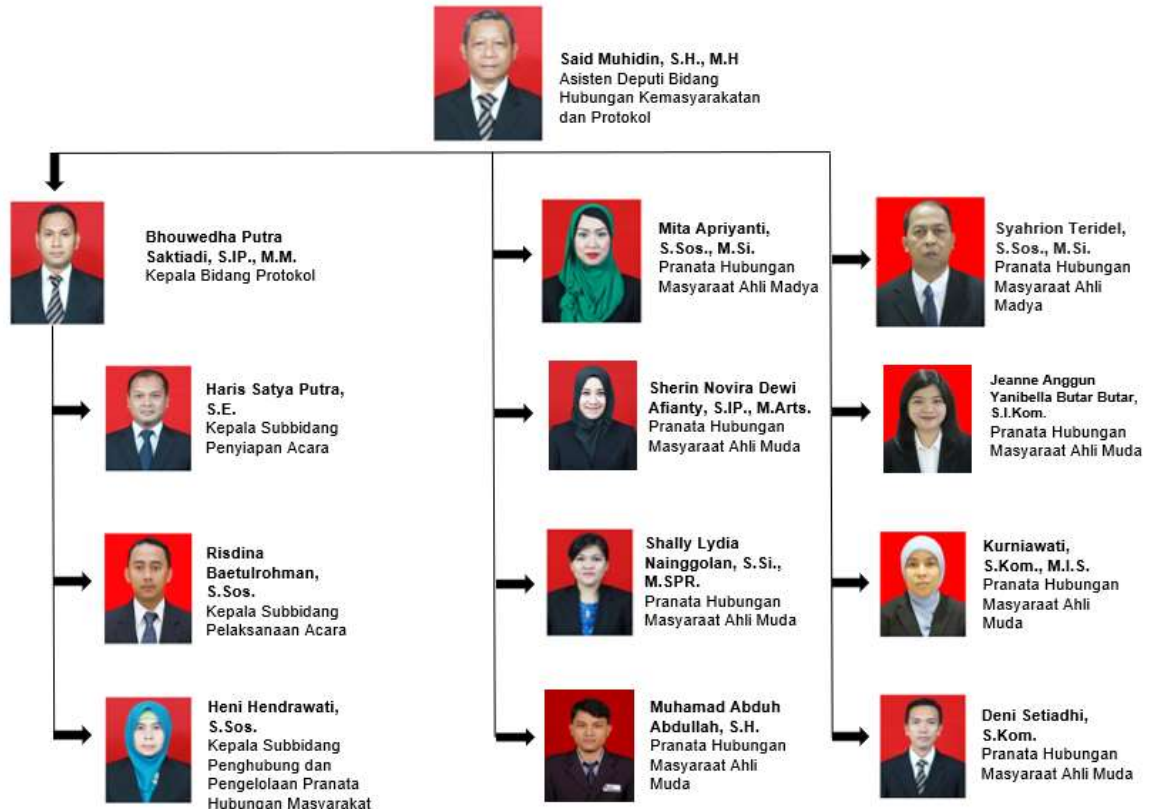
- a. pengelolaan hubungan kemasyarakatan dan strategi komunikasi, peliputan, pengolahan informasi, dan pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet;
- b. pengelolaan media dan penyebarluasan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, serta pemantauan dan evaluasi media arus utama dan media sosial;
- c. pelaksanaan keprotokolan Sekretaris Kabinet dan/atau pengoordinasian keprotokolan kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet;
- d. pelaksanaan koordinasi antar kementerian/ lembaga dalam rangka mendukung acara, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet;
- e. pelaksanaan administrasi Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

1.3 Struktur Organisasi.

Dalam rangka mengoptimalkan tugas dan fungsi di lingkungan Sekretariat Kabinet, serta dalam rangka menindaklanjuti kebijakan penyederhanaan birokrasi, Sekretariat Kabinet telah melakukan penataan organisasi dan tata kerja Sekretariat Kabinet termasuk Asdep Humas dan Protokol. Penataan organisasi dan tata kerja tersebut tertuang dalam Perseskab Nomor 2 Tahun 2022, dimana semula Asdep Humas dan Protokol terdiri atas 3 (tiga) bidang dan 9 (sembilan) sub bidang. Sehingga berdasarkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022, struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol terdiri atas 1 (satu) bidang, 3 (tiga) sub bidang, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Dari penyederhanaan struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol tersebut, sebanyak 8 (delapan) jabatan struktural pada Asdep Humas dan Protokol yakni 2 (dua) jabatan eselon III dan 6 (enam) jabatan eselon IV, mengalami pengalihan jabatan menjadi pejabat fungsional Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Madya sebanyak 2 (dua) orang dan Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda sebanyak 6 (enam) orang.

Berikut struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol

1.4 Potensi Strategis.

Potensi strategis Asdep Humas dan Protokol, yaitu:

- a. Asdep Humas dan Protokol memiliki peran dan kedudukan yang sangat strategis khususnya dalam melaksanakan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet. Selama kurun waktu tahun 2022, Asdep Humas dan Protokol telah melaksanakan pengelolaan data dan informasi guna dilakukan diseminasi informasi yang akurat dan berimbang terkait program dan kebijakan pemerintah baik melalui website Sekretariat Kabinet maupun melalui media sosial yang dikelola Sekretariat Kabinet.
- b. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Asdep Humas dan Protokol didukung oleh komitmen pimpinan yang kuat untuk dapat bertindak cepat, inovatif, kreatif, dan adaptif dalam memberikan dukungan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, serta terus melakukan upaya-upaya peningkatan pelaksanaan reformasi birokrasi Sekretariat Kabinet yang berkelanjutan.
- c. Dalam peningkatan pelayanan kepada pemangku kepentingan, Asdep Humas dan Protokol juga melakukan pengembangan dan pemutakhiran sistem dan inovasi secara terus-menerus dan berkelanjutan. Hal tersebut untuk menghasilkan *outcome* yang dapat dirasakan manfaatnya oleh para pemangku kepentingan dalam tugas pengelolaan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet.
- d. Secara rutin *website* Sekretariat Kabinet (www.setkab.go.id) yang dikelola oleh Asdep Humas dan Protokol senantiasa mempublikasikan berita atau

artikel yang memuat program dan kebijakan pemerintah teraktual dan tercepat baik yang berasal dari hasil sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin oleh Presiden maupun yang berasal dari Kementerian/Lembaga. *Website* Sekretariat Kabinet, sebagai media yang digunakan Sekretariat Kabinet menyediakan dan menyampaikan data dan informasi, diantaranya terkait kegiatan Presiden dan Wakil Presiden baik kegiatan penyelenggaraan sidang kabinet, rapat, maupun kegiatan pertemuan lainnya yang dihadiri dan/atau dipimpin Presiden, dan menyampaikan data dan informasi kegiatan kabinet.

- e. Dalam memberikan dukungan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, Asdep Humas dan Protokol berperan secara aktif dan memiliki peluang untuk dapat berkolaborasi ataupun kerja sama dengan mitra kerja baik dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, maupun lembaga-lembaga lainnya. Peluang membuka jaringan kerja sama tersebut sangat dimungkinkan mengingat keterbatasan kemampuan dan sumber daya yang bersifat internal di lingkungan Asdep Humas dan Protokol. Dengan demikian, melalui berbagai kerja sama dengan mitra diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi yang mengalami kelambanan, rumit, dan berbelit-belit dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.
- f. Peran dan kedudukan Asdep Humas dan Protokol yang sangat strategis harus dimanfaatkan untuk terus-menerus meningkatkan pelayanan prima kepada pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk kelancaran dan kesuksesan kegiatan publikasi informasi kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, maka Asdep Humas dan Protokol dengan dukungan SDM yang ada juga senantiasa berkoordinasi dan bekerja sama dengan berbagai pihak dengan tetap menyesuaikan dinamika yang berkembang.
- g. Untuk lebih meningkatkan pemahaman strategisnya tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet dalam forum pengambilan kebijakan, maka diperlukan strategi komunikasi untuk menyampaikan pentingnya pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet dalam memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden sehingga terbentuk citra dan reputasi yang baik dari masyarakat dan pemangku kepentingan. Dalam konteks tersebut, peran *digital public relation* (PR) dapat menjadi salah satu upaya untuk memperkenalkan peran strategis dari Sekretariat Kabinet. Digital PR dapat dilakukan melalui media digital dan media sosial sebagai saluran yang kuat bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. Selain itu, pengembangan sosialisasi tugas dan fungsi organisasi juga dapat dilakukan dalam bentuk sosialisasi, rapat koordinasi, kerja sama, maupun kegiatan pendukung lainnya. Dengan terbangunnya image organisasi, diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi serta eksistensi Asdep Humas dan Protokol menjadi lebih dikenal, optimal, dan berwibawa.
- h. Hal yang tidak kalah penting adalah *website* Sekretariat Kabinet telah menjadi rujukan utama bagi kementerian/lembaga, masyarakat, dan media/jurnalis nasional untuk mendapatkan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dan Presiden. Untuk itu, dengan kompetensi SDM yang ada dukungan sarana dan prasarana serta penggunaan teknologi informasi, *website*, dan media sosial Sekretariat Kabinet harus dapat menyajikan berita dengan cepat, aktual, dan berimbang guna memberikan pelayanan prima

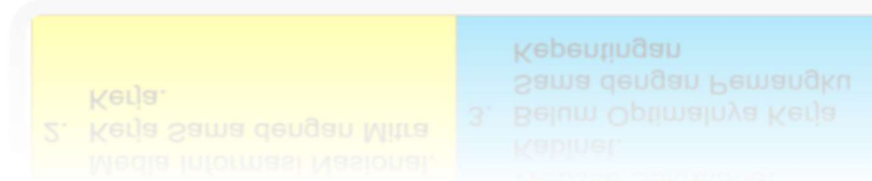
kepada seluruh pemangku kepentingan. Tujuannya, agar penyebaran *hoaks*, isu negatif yang menyudutkan pemerintah, maupun serangan siber dapat dilawan dan diredam dengan terus-menerus membumikan dan menyosialisasikan keberhasilan program dan kebijakan pemerintah secara masif.

- i. Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Asdep Humas dan Protokol dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik menjadi bagian penting untuk dilanjutkan dari tahun ke tahun. Melalui reformasi birokrasi dapat dicapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dan peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur.
- j. Selain itu, Asdep Humas dan Protokol juga berhasil meraih Penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) tahun 2022 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 *website*. Di ajang yang sama, program Podkabs juga berhasil menjadi satu dari enam nominator untuk kategori kampanye publik pemerintah. Selain itu, Sekretariat Kabinet juga berhasil mempertahankan penghargaan sebagai lembaga negara dan lembaga pemerintah nonkementerian (LN-LPNK) kategori 'informatif'.

1.5 Permasalahan Strategis.

Dalam mengoptimalkan potensi strategisnya, Asdep Humas dan Protokol masih memiliki permasalahan-permasalahan strategis yang harus dihadapi. Permasalahan strategis Asdep Humas dan Protokol dianalisis dengan menggunakan SWOT Analysis yaitu analisis berdasarkan peta kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024.

<p>Kekuatan (Strengths):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peran dan Kedudukan Strategis Asdep Humas dan Protokol 2. Komitmen Pimpinan yang Tinggi 	<p>Kelemahan (Weaknesses):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum Optimalnya Pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi. 2. Belum Optimalnya Kapasitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). 3. Dukungan Sarana dan Prasarana Belum Sesuai dengan Kebutuhan. 4. Belum Optimalnya Pengenalan Tugas dan Fungsi Organisasi.
<p>Peluang (Opportunities):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> Sekretariat Kabinet sebagai Rujukan Media Informasi Nasional. 2. Kerja Sama dengan Mitra Kerja. 	<p>Ancaman (Threats):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sasaran terhadap Isu Negatif dan Berita Hoaks. 2. Peretasan Jaringan <i>Website</i> Sekretariat Kabinet. 3. Belum Optimalnya Kerja Sama dengan Pemangku Kepentingan



Gambar 1.2 Analisis SWOT Asdep Humas dan Protokol.

Kekuatan Asdep Humas dan Protokol berkaitan erat dengan potensi strategis Asdep Humas dan Protokol dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terkait hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet.

Kekuatan yang pertama adalah, Peran dan Kedudukan Strategis Asdep Humas dan Protokol. Asdep Humas dan Protokol memiliki peran dan kedudukan yang sangat strategis khususnya dalam melaksanakan hubungan kemasyarakatan serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet. Selama kurun waktu tahun 2020-2022, Asdep Humas dan Protokol telah melaksanakan pengelolaan data dan informasi guna dilakukan diseminasi informasi yang akurat dan berimbang terkait program dan kebijakan pemerintah baik melalui *website* Sekretariat Kabinet maupun melalui media sosial yang dikelola Sekertariat Kabinet. Kekuatan yang kedua adalah,

Komitmen Pimpinan yang Tinggi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Asdep Humas dan Protokol didukung oleh komitmen pimpinan yang kuat untuk dapat bertindak cepat, inovatif, kreatif, dan adaptif dalam memberikan dukungan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, serta terus melakukan upaya-upaya peningkatan pelaksanaan reformasi birokrasi Sekretariat Kabinet yang berkelanjutan. Komitmen pimpinan dan seluruh jajaran pejabat dan pegawai di lingkungan Asdep Humas dan Protokol tergambar dalam keterlibatan aktif dalam mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi melalui pelaksanaan program dan

kegiatan untuk penataan, penyempurnaan, maupun peningkatan 8 (delapan) area perubahan, yakni peraturan perundang-undangan (internal), organisasi, tata laksana, sumber daya manusia, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, dan area yang mendasari semua perubahan tersebut yakni perubahan pola pikir dan paradigma (manajemen perubahan), serta pelaksanaan percepatan program reformasi birokrasi (*quick win*).

Dalam peningkatan pelayanan kepada pemangku kepentingan, Asdep Humas dan Protokol juga melakukan pengembangan dan pemutakhiran sistem dan inovasi secara berkelanjutan seperti penyempurnaan pewajahan *website* Sekretariat Kabinet menjadi "milenial dan berwibawa". Hal tersebut untuk menghasilkan *outcome* yang dapat dirasakan manfaatnya oleh para pemangku kepentingan dalam tugas pengelolaan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet.

Di samping kekuatan-kekuatan yang menjadikan Asdep Humas dan Protokol sebagai unit kerja yang Berwibawa, Andal, dan Terdepan dalam Memberikan Dukungan Manajemen Kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk Mewujudkan Kehumasan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas, Asdep Humas dan Protokol juga perlu mewaspadaikan kelemahan-kelemahan yang sampai saat ini masih ada untuk segera melakukan pembenahan. Kelemahan-kelemahan tersebut yaitu:

1. Belum Optimalnya Pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi.

Upaya penerapan *e-government* dalam pengelolaan tugas dan fungsi manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, Asdep Humas dan Protokol telah turut membantu dalam membangun dan mengembangkan sistem dan teknologi informasi guna mendukung kelancaran dalam pelayanannya. Sistem informasi yang telah dibangun dan dikembangkan yakni pewajahan *website* www.setkab.go.id menjadi "milenial dan berwibawa". Walaupun sudah cukup upaya dalam pembangunan dan pengembangan sistem dan teknologi informasi sebagai bentuk penerapan *e-government* tetapi masih dirasakan bahwa pemanfaatan sistem dan teknologi informasi tersebut dirasakan belum optimal. Dalam hal ini para pemangku kepentingan belum sepenuhnya memanfaatkan sistem informasi tersebut sebagai sebuah kebutuhan.

Selain itu, juga perlu mendorong seluruh pegawai di lingkungan Asdep Humas dan Protokol untuk memanfaatkan sistem dan teknologi informasi yang sudah dibangun, dikembangkan, dan disediakan dengan menerapkan dan menggunakannya dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

2. Belum Optimalnya Kapasitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

Pencapaian kinerja Asdep Humas dan Protokol dalam manajemen kabinet Sekretariat Kabinet harus didukung SDM yang memadai baik dari sisi kualitas maupun kuantitas. Dari sisi kualitas, SDM dapat dilihat dari kapasitas dan kompetensinya, yang dihasilkan dari pengembangan kapasitas (*capacity building*). Pengembangan kapasitas merupakan aspek penting dalam suatu organisasi.

Pengembangan kapasitas dalam rangka pengembangan kompetensi SDM yang proporsional dengan beban kerja harus dilakukan agar dapat menciptakan pelaksanaan pekerjaan yang cepat, inovatif, kreatif dan adaptif yang dapat mendorong efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dalam memberikan dukungan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet kepada

Presiden dan/atau Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, agar menjadi organisasi yang maju dan dapat beradaptasi dengan dinamika perkembangan, Asdep Humas dan Protokol harus didukung pengembangan kapasitas dan kompetensi SDM yang kuat dan proporsional sehingga mampu untuk mengatasi permasalahan internal maupun eksternal organisasi dalam pencapaian kinerja Asdep Humas dan Protokol.

3. Dukungan Sarana dan Prasarana Belum Sesuai dengan Kebutuhan.

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam melaksanakan tugas dan fungsi mutlak dibutuhkan. Sarana dan prasarana memiliki arti sebagai seperangkat alat yang bisa digunakan untuk mendukung keberlangsungan suatu kegiatan. Seperangkat alat yang digunakan untuk kelancaran kegiatan ini dapat mempermudah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dari suatu penyelenggaraan kegiatan. Keberhasilan penyelenggaraan kegiatan dapat juga ditentukan karena adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan juga prasarana tidak hanya meliputi barang atau benda saja tetapi juga dapat meliputi tempat atau bahkan ruangan yang bisa mendukung kelancaran kegiatan.

4. Belum Optimalnya Pengenalan Tugas dan Fungsi Organisasi.

Salah satu tugas Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet adalah menyelenggarakan forum pengambilan kebijakan dalam bentuk sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden. Namun demikian, peran dan eksistensi dalam menjalankan tugas tersebut belum sepenuhnya dioptimalkan oleh para pemangku kepentingan sehingga tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet tersebut belum menunjukkan hasil yang efektif dan optimal. Hal tersebut disebabkan sosialisasi tugas dan fungsi organisasi belum terkomunikasikan dan dipahami oleh Kementerian/Lembaga serta masyarakat dan para pemangku kepentingan lainnya secara optimal.

Untuk lebih meningkatkan pemahaman strategis tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam forum pengambilan kebijakan maka diperlukan strategi komunikasi untuk menyampaikan pentingnya pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan/atau Wakil Presiden sehingga terbentuk citra dan reputasi yang baik dari masyarakat dan para pemangku kepentingan. Dalam konteks tersebut, peran *digital Public Relation* (PR) dapat menjadi salah satu upaya untuk memperkenalkan peran strategis dari Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Digital PR dapat dilakukan melalui media digital dan media sosial sebagai saluran yang kuat bagi masyarakat dan pemangku kepentingan. Selain itu, pengembangan sosialisasi tugas dan fungsi organisasi juga dapat dilakukan dalam bentuk sosialisasi, rapat koordinasi, kerja sama, maupun kegiatan pendukung lainnya. Dengan terbangunnya image organisasi, diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi serta eksistensi Asdep Humas dan Protokol sebagai unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet c.q Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet yang berperan dalam tugas dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, dapat menjadi lebih dikenal, optimal, dan berwibawa.

Dinamika lingkungan eksternal yang cepat berkembang masih memberikan peluang-peluang yang memungkinkan Asdep Humas dan Protokol untuk berkembang. Peluang tersebut antara lain *Website* Sekretariat Kabinet sebagai Rujukan Media Informasi Nasional. Secara rutin *website* Sekretariat Kabinet (www.setkab.go.id) yang dikelola oleh Asdep Humas dan Protokol senantiasa mempublikasikan berita atau artikel yang memuat program dan kebijakan pemerintah, baik yang berasal dari hasil sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin oleh Presiden maupun yang berasal dari Kementerian/Lembaga. *Website* Sekretariat Kabinet, sebagai media yang digunakan Sekretariat Kabinet menyediakan dan menyampaikan data dan informasi, diantaranya terkait kegiatan Presiden dan Wakil Presiden, baik kegiatan penyelenggaraan sidang kabinet, rapat, maupun kegiatan pertemuan lainnya yang dihadiri dan/atau dipimpin Presiden, dan menyampaikan data dan informasi kegiatan kabinet. Selama ini *website* Sekretariat Kabinet telah menjadi rujukan utama bagi kementerian/lembaga, masyarakat, dan media/jurnalis nasional untuk mendapatkan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dan Presiden maupun dalam mengklarifikasi berita-berita yang beredar di masyarakat.

Peluang lainnya adalah Kerja Sama dengan Mitra Kerja. Dalam memberikan dukungan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, Asdep Humas dan Protokol berperan secara aktif dan memiliki peluang untuk dapat berkolaborasi ataupun kerja sama dengan mitra kerja baik dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, maupun lembaga-lembaga lainnya. Peluang membuka jaringan kerja sama tersebut sangat dimungkinkan mengingat keterbatasan kemampuan dan sumber daya yang bersifat internal di lingkungan Asdep Humas dan Protokol. Dengan demikian, melalui berbagai kerja sama dengan mitra diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi yang mengalami kelambanan, rumit, dan berbelit-belit dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.

Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa disamping banyaknya peluang-peluang yang tercipta, Asdep Humas dan Protokol juga memiliki ancaman dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Ancaman-ancaman yang timbul yaitu:

1. Sasaran terhadap Isu Negatif dan Berita *Hoaks*.

Salah satu dampak dari era internet yaitu menghadirkan berbagai kemudahan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan data dan informasi. Namun, dampak lain dari internet juga membuka ruang lebar bagi kehadiran informasi atau berita-berita bohong (*hoaks*) tentang suatu peristiwa yang meresahkan publik. Penyebaran berita bohong tidak hanya dapat memicu kemarahan dan kebencian, tetapi juga dapat mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.

Kritik dan *hoaks* menjadi perhatian utama pemerintah, khususnya Asdep Humas dan Protokol yang mengelola *website* dan media sosial Sekretariat Kabinet, mengingat dampak negatif yang ditimbulkan tidak kecil. Untuk menjawab isu sensitif dan meng-*counter hoaks*, Asdep Humas dan Protokol melakukan berbagai upaya dengan segera mengklarifikasi berita bohong (*hoaks*) atau dengan kata lain informasi harus dilawan dengan informasi. Asdep Humas dan Protokol bekerja sama dengan instansi/unit kerja lain dan melalui kanal media sosial yang dimiliki secara aktif melawan dan meredam ancaman penyebaran *hoaks* dengan menjawab dan meluruskan isu negatif yang menyudutkan pemerintah yaitu dengan membumikan dan

menyosialisasikan keberhasilan program dan kebijakan pemerintah secara masif.

2. Peretasan Jaringan *Website* Sekretariat Kabinet.

Sebagaimana dimaklumi bahwa Asdep Humas dan Protokol sebagai unit kerja Sekretariat Kabinet yang mengelola *website* maupun media sosial resmi Sekretariat Kabinet, di mana selama ini telah menjadi rujukan utama bagi kementerian/lembaga, masyarakat, dan media/jurnalis nasional untuk mendapatkan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dan Presiden maupun dalam mengklarifikasi berita-berita yang beredar di masyarakat.

Ancaman *cyber attacks* (serangan siber) terhadap jaringan *website* Sekretariat Kabinet menjadi tantangan besar bagi Asdep Humas dan Protokol dalam menyelenggarakan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet. Terlebih lagi keseluruhan aktivitas dalam penyelenggaraan tersebut terdapat data dan informasi serta dokumen yang sifatnya rahasia dan belum saatnya dipublikasikan karena masih mempertimbangkan seluruh kepentingan yang apabila dapat diakses publik yang tidak bertanggung jawab dapat menimbulkan keresahan publik. Ancaman serangan siber melalui *virus/malware* (program jahat) yang dapat mencuri/menghapus data di server dan kemungkinan terjadi kesalahan sistem sehingga aplikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, harus diantisipasi sehingga tidak terulang lagi percobaan untuk membobol *website* Sekretariat Kabinet yang terjadi pada periode lalu. Langkah antisipasi yang diambil Asdep Humas dan Protokol adalah melakukan kerja sama dengan lembaga-lembaga yang kompeten dan memiliki otoritas di bidang teknologi informasi dan pengamanan data yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) serta aparat Kepolisian Negara RI.

3. Belum Optimalnya Kerja Sama dengan Pemangku Kepentingan.

Keberhasilan pencapaian untuk mewujudkan visi dan misi tidak semata diperoleh dari peran aktif dan kontribusi Asdep Humas dan Protokol semata, melainkan diperoleh juga dari keseluruhan peran dan kontribusi pemangku kepentingan. Keberhasilan, peran aktif dan kontribusi Asdep Humas dan Protokol dalam keseluruhan aktivitas tidak berdiri sendiri namun sebagai hasil kerja sama Asdep Humas dan Protokol dengan pemangku kepentingan. Kerja sama dengan para pemangku kepentingan dilakukan dengan mengedepankan kepentingan bersama dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam konteks penyelenggaraan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet yang dilakukan Asdep Humas dan Protokol, keseluruhannya melibatkan pihak-pihak atau pemangku kepentingan terkait yang apabila masih kurang mendukung, kurang optimal dalam bekerja bersama sesuai ketentuan dan kebijakan yang diamanatkan dan masih bertindak ego sektoral, maka hal tersebut dapat menjadi ancaman bagi tugas pemberian dukungan pengelolaan manajemen kabinet Sekretariat Kabinet, terlebih lagi dalam memberikan pelayanan prima kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan serta kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya terkait dengan pelaksanaan kehumasan dan protokol.

Oleh karena itu, harus dilakukan penguatan kerja sama yang dapat menciptakan kepercayaan dan pemahaman yang sama di antara pemangku kepentingan dalam menghadapi kerja Presiden yang sangat dinamis serta adanya masalah kurang koordinasi dan kerja sama yang baik antarkementerian/lembaga, antar pemerintah pusat dan daerah, maupun masalah egosektor dan tumpang tindih.

Menyikapi hal tersebut, agar tidak menjadi ancaman maka Asdep Humas dan Protokol secara berkala dan terus-menerus melakukan kerja sama maupun rapat koordinasi dengan berbagai kementerian/ lembaga, pemerintah daerah, dan pihak-pihak terkait lainnya. Harapannya adalah agar dengan kerja sama yang intensif dapat memberikan dukungan pelayanan prima kepada Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan.

1.6 Sistematika Penyajian Laporan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, LKj Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan.** Menjelaskan mengenai Latar Belakang; Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Asdep Humas dan Protokol; Struktur Organisasi; Potensi Strategis; Permasalahan Strategis; serta Sistematika Penyajian.
- Bab II Perencanaan dan Perjanjian Kinerja.** Menjelaskan Rencana Strategis Asdep Humas dan Protokol 2020-2024 dan Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.
- Bab III Akuntabilitas Kinerja.** Menjelaskan mengenai Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021; Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja; Kendala Pencapaian Sasaran; Saran dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja; dan Analisis Efisiensi Penggunaan Sumberdaya yaitu Realisasi Anggaran; Sumber Daya Manusia; dan Sarana Prasarana.
- Bab IV Penutup.** Berisi ringkasan dan kesimpulan terkait pencapaian kinerja, dan pemanfaatannya untuk umpan balik dalam perencanaan kinerja Asdep Humas dan Protokol.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

2.1 Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020- 2024 (Perubahan).

Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020- 2024 telah mengalami perubahan sejalan dengan perubahan struktur organisasi dan tata kerja Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022. Namun, Rencana Strategis (Renstra) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020- 2024 (Perubahan) disusun tetap mengacu pada Renstra Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024 dan Renstra Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2020-2024 dalam upaya mendukung pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Asdep Humas dan Protokol berupaya memberikan kontribusi dalam membantu Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dalam memberikan dukungan kepada Sekretaris Kabinet melalui pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kehumasan dan keprotokolan Sekretariat Kabinet sebagaimana diamanatkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022.

Renstra Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024 (Perubahan) telah menetapkan visi, misi, tujuan, dan sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2020-2024 yang sejalan (*inline*) dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis Sekretariat Kabinet serta visi, misi, tujuan, dan sasaran program Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, serta mengakomodir tugas dan fungsi kehumasan dan keprotokolan Sekretariat Kabinet sebagaimana diamanatkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022.

Visi, misi, tujuan, dan sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2020-2024, sebagaimana berikut.



Gambar 2.1 Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Strategis Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024

Sebagai salah satu unit eselon II di lingkungan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Asdep Humas dan Protokol telah menetapkan Sasaran Kegiatan yang juga sejalan (*inline*) dengan Sasaran Strategis Sekretariat Kabinet dan Sasaran Program Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja (IK) Asdep Humas dan Protokol tahun 2021 semula: “Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas”, dengan 2 (dua) IK guna mengukur pencapaian sasaran kegiatan tersebut, yaitu IK 1 diukur melalui Survei kepuasan terhadap para pemangku kepentingan terkait pelayanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, dengan target 91 persen dan IK 2 diukur melalui Jumlah laporan layanan protokoler yang dilaksanakan oleh Asdep Humas dan Protokol secara tepat waktu, menggunakan standar yang berlaku yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) Keprotokolan Sekretaris Kabinet.

Pada tahun 2022, Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja (IK) Asdep Humas dan Protokol mengalami penyesuaian dengan pertimbangan perencanaan target kinerja pada indikator kinerja berupa survei kepuasan, rumusan IK yang mempertajam fungsi Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perpres Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Perpres Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, dan adanya masukan dari evaluator KemenpanRB pada evaluasi pelayanan publik tahun 2021.

Tujuan dan Sasaran Kegiatan Asdep Humas dan Protokol merupakan penjabaran visi dan misi yang merupakan kinerja dampak (*outcome/impact*), yang bukan sekedar keluaran/hasil/*output*. Penetapan tujuan di atas dimaksudkan untuk mengarahkan perumusan sasaran strategis, program, dan kegiatan dalam rangka mewujudkan visi dan misi Sekretariat Kabinet, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, dan Asdep Humas dan Protokol.

Berikut rumusan Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan dalam Renstra Asdep Humas dan Protokol periode 2020-2024 (Perubahan).

Tabel 2.1 Rumusan Tujuan, Sasaran dan Indikator Kinerja Renstra Asdep Humas dan Protokol Tahun 2020-2024 (Perubahan)

TAHUN	TUJUAN	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA (IK)
2022	Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	1. Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan	Indikator Kinerja (IK) 1: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan
			Indikator Kinerja (IK) 2: Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)
	Indikator: Persentase Penyelenggara	2. Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu,	Indikator Kinerja (IK) 3: Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat

TAHUN	TUJUAN	SASARAN KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA (IK)
	an Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	Tersedia, dan <i>Update</i>	Waktu, Tersedia, dan <i>Update</i>
		3. Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan	Indikator Kinerja (IK) 4: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan
		4. Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	Indikator Kinerja (IK) 5: Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol
		5. Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif	Indikator Kinerja (IK) 6: Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol
			Indikator Kinerja (IK) 7: Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol

2.2 Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

Perjanjian Kinerja (PK) merupakan dokumen pernyataan/kesepakatan antara atasan dan bawahan untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan. Dokumen ini memuat sasaran kegiatan, indikator kinerja, target kinerja, serta dukungan anggaran pada tahun berjalan. PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 ditetapkan pada 31 Januari 2022.

Sebagai upaya dalam peningkatan kualitas akuntabilitas kinerja Asdep Humas dan Protokol, penetapan PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 yang sampai pada level staf agar terlihat secara nyata kontribusi kinerja yang terukur dari setiap jenjang jabatan terhadap pencapaian kinerja level di atasnya. Penyusunan sasaran kegiatan dan indikator kinerja pada PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 mengacu pada Renstra Asdep Humas dan Protokol tahun 2020-2024 (Perubahan), sehingga sasaran kegiatan dan indikator kinerja tidak berbeda.

Pada PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, pengukuran kinerja Asdep Humas dan Protokol dicapai melalui 5 (lima) Sasaran Kegiatan dengan 7 (tujuh) Indikator Kinerja (IK) sebagaimana terlihat pada Gambar 2.3.

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022
ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL**

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan.	92
		Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP).	80
2	Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update.	100 persen
3	Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan.	92
4	Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.	92
5	Terwujudnya pengelolaan anggaran dan pelaksanaan kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang efektif	Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	B (5-8 kali revisi)
		Persentase penyerapan anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	90 Persen

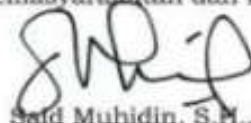
Kegiatan	Anggaran
Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan	-
1. Layanan Hubungan Masyarakat	Rp1.904.322.000,-
2. Layanan Protokolier	Rp895.678.000,-
Total Anggaran	Rp2.800.000.000,-

Pihak Kedua,
Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet



Dr. Thanon Aria Dewangga, S.I.P., M.Si.

Jakarta, 31 Januari 2022
Pihak Pertama,
Asisten Deputi Bidang Hubungan
Kemasyarakatan dan Protokol



Saad Muhidin, S.M., M.H

Gambar 2.2 PK Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

Dari 5 (lima) Sasaran Kegiatan dan 7 (tujuh) Indikator Kinerja (IK) Asdep Humas dan Protokol di dalam PK tahun 2022,

- a. 3 (tiga) Indikator Kinerja (IK) diukur melalui survei kepuasan terhadap para penerima layanan, yaitu IK 1, IK 4, dan IK 5, dengan target yang ditetapkan sebesar 92 (nilai indeks).
- b. 1 (satu) Indikator Kinerja (IK) yaitu IK 3, diukur melalui Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update* berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyebarluasan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Melalui *Website* maupun Media Sosial yang dikelola Setkab, dengan target yang ditetapkan sebesar 100 persen.
- c. 1 (satu) Indikator Kinerja (IK) yaitu IK 2, diukur melalui pendapat dan penilaian para ahli tentang konstruk dan indikator-indikator pengukuran pengelolaan informasi dan komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Asdep Humas dan Protokol selama kurun waktu tahun 2022, dengan target capaian sebesar 80 nilai indeks. Penyusunan Indeks PIKP ini dikelola oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- d. 1 (satu) Indikator Kinerja (IK) yaitu IK 6 diukur melalui Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol tahun 2022, dengan target yang ditetapkan sebesar 90 persen.
- e. 1 (satu) Indikator Kinerja (IK) yaitu IK 7 diukur melalui Pengajuan Revisi terhadap Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol tahun 2022, dengan target yang ditetapkan sebanyak 5-8 kali revisi (rentang nilai B).

Dalam mendukung terlaksananya sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, total pagu anggaran yang semula dialokasikan adalah sebesar Rp2.800.000.000,-, dengan rincian anggaran sebagaimana tertera dalam PK Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (sebelum *automatic adjustment*).

Tabel 2.2 Dukungan Anggaran Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (sebelum *automatic adjustment*)

KODE	KEGIATAN / OUTPUT / KOMPONEN / SUB KOMPONEN / MATA AKUN /	VOL	SAT	JUMLAH
	RINCIAN BELANJA			
Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol				
				2.800.000.000
114.WA	Program Dukungan Manajemen (WA)			2.800.000.000
6399	Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan			2.800.000.000
EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	2	layanan	2.800.000.000
6399.EBA.958	Layanan Hubungan Masyarakat	1	layanan	1.904.322.000
6399.EBA.959	Layanan Protokoler	1	layanan	895.678.000

Pagu alokasi anggaran tersebut di atas terkoreksi mengalami penyesuaian dengan adanya pemotongan anggaran dalam rangka mendukung *automatic adjustment* dan anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet pada tahun 2022. Sehingga untuk mendukung terlaksananya sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, dilakukan penyesuaian. Total pagu anggaran Asdep Humas dan Protokol dialokasikan menjadi sebesar Rp2.128.896.000,-, dengan rincian sebagaimana berikut.

Tabel 2.3 Dukungan Anggaran Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022 (sebelum *automatic adjustment*)

KODE	KEGIATAN / OUTPUT / KOMPONEN / SUB KOMPONEN / MATA AKUN /	VOL	SAT	JUMLAH
	RINCIAN BELANJA			
Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol				
				2.128.896.000
114.WA	Program Dukungan Manajemen (WA)			2.128.896.000
6399	Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolian			2.128.896.000
EBA	Layanan Dukungan Manajemen Internal	2	layanan	2.128.896.000
6399.EBA.958	Layanan Hubungan Masyarakat	1	layanan	1.388.252.000
6399.EBA.959	Layanan Protokoler	1	layanan	740.644.000

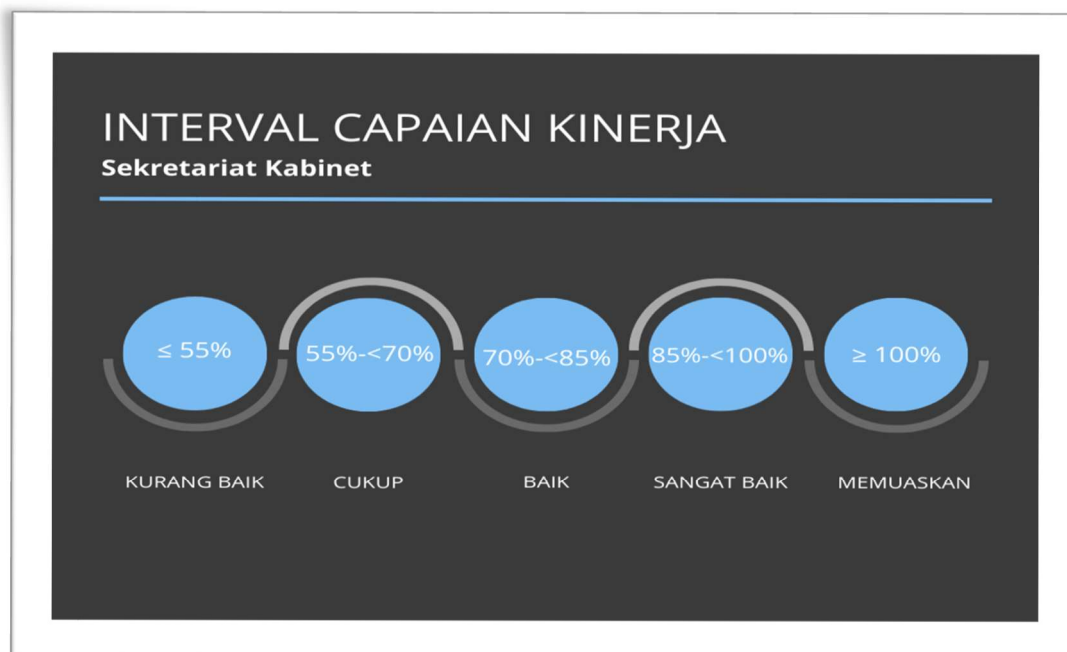
BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, definisi akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan Program dan Kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik.

Akuntabilitas kinerja berkaitan dengan bagaimana instansi pemerintah mampu mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran negara untuk memaksimalkan pelayanan kepada publik. Asdep Humas dan Protokol sebagai salah satu unit kerja eselon II Sekretariat Kabinet memiliki tanggungjawab guna melaporkan keberhasilan/kegagalan kinerjanya kepada para pemangku kepentingan dalam bentuk laporan kinerja tahunan.

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja setiap unit di lingkungan Sekretariat Kabinet, terdapat interval capaian kinerja berikut ini.



Gambar 3.1 Interval Capaian Kinerja Sekretariat Kabinet

Interval ini juga selanjutnya digunakan untuk melakukan penyimpulan atas keberhasilan/kegagalan pencapaian sasaran kegiatan, sasaran dinyatakan berhasil apabila rata-rata capaian indikator kinerja sarasannya $\geq 80\%$.

3.1 Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

Pencapaian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan untuk mewujudkan visi dan misi Asdep Humas dan Protokol, telah ditetapkan sasaran dan target kinerja. Sasaran dan target kinerja tersebut dicapai melalui pelaksanaan sasaran kegiatan sebagaimana ditetapkan dalam PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.

Sebagaimana telah dijelaskan terdahulu, PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 berisi 5 (lima) Sasaran Kegiatan yang diukur dengan menggunakan 7 (tujuh) Indikator Kinerja (IK), yaitu:

1. Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan, diukur dengan IK:
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan.
 - b. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP).
2. Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update*, diukur dengan IK Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update*.
3. Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan, diukur dengan IK Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan.
4. Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol, diukur dengan IK Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.
5. Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif, diukur dengan IK:
 - a. Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol.
 - b. Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol;

Tahun 2022, pencapaian Sasaran Kegiatan dan Target Kinerja yang telah ditetapkan berdasarkan PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Target, Realisasi, Capaian, dan Kategori Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2022

INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	KATEGORI
Sasaran Kegiatan I : Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan.				
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan	92 Nilai Indeks	93,75 Nilai Indeks	102%	“Sangat Baik”
2. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)	80 Nilai Indeks	82,53 Nilai Indeks	103%	“Sangat Baik”
Rata-rata Sasaran Kegiatan I			103%	“Sangat Baik”

INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	KATEGORI
Sasaran Kegiatan II : Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update.				
3. Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	100 persen	100 persen	100%	"Sangat Baik"
Sasaran Kegiatan III : Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan.				
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan	92 Nilai Indeks	92,76 Nilai Indeks	101%	"Sangat Baik"
Sasaran Kegiatan IV : Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.				
5. Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	92 Nilai Indeks	95,22 Nilai Indeks	104%	"Sangat Baik"
Sasaran Kegiatan V : Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif.				
6. Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	5-8 kali revisi (Kategori B)	5 kali revisi (Kategori B)	138%	"Sangat Baik"
7. Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	90 persen	98,06 persen	109%	"Sangat Baik"
Rata-rata Sasaran Kegiatan V			123%	"Sangat Baik"
Rata-rata Tahun 2022			109%	"Sangat Baik"

Dari capaian Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata capaian IK Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022 adalah sebesar **109 persen** atau termasuk kategori **Sangat Baik**. Selanjutnya, pencapaian kinerja Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022 juga dilakukan monitoring secara periodik per triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu (sikt.intranet), sebagaimana tampilan *dashboard* berikut.

Tabel 3.2 Perbandingan Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Tahun 2021			Tahun 2022		
		Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Terselenggaranya Hubungan Kemasyarakatan dan Keprotokolan Sekretariat Kabinet yang Berkualitas	1. Persentase Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	91%	96%	105%	--	--	--
	2. Jumlah Laporan Layanan Protokoler yang Dilaksanakan Secara Tepat Waktu	12 Laporan	12 Laporan	100%	--	--	--
1. Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan	--	--	--	92 Nilai Indeks	93,75 Nilai Indeks	103%
	2. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)	--	--	--	80 Nilai Indeks	82,53 Nilai Indeks	102%
2. Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	--	--	--	100%	100%	100%
3. Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan	--	--	--	92 Nilai Indeks	95,22 Nilai Indeks	101%
4. Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	--	--	--	92 Nilai Indeks	92,76 Nilai Indeks	104%
5. Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif	1. Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	--	--	--	5-8 Kali Revisi (Kategori B)	5 Kali Revisi (Kategori B)	138%
	2. Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	--	--	--	90 Persen	98,06 Persen	109%

Analisis lebih mendalam terhadap pencapaian sasaran kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, diuraikan lebih lanjut berdasarkan masing-masing Indikator Kinerja (IK) pada Sasaran Kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.

3.2. Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja.

Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet menjelaskan tugas Sekretariat Kabinet adalah, memberikan dukungan pengelolaan Manajemen Kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet menjalankan fungsi yang intinya:

1. Mengelola penyelenggaraan sidang kabinet, rapat terbatas, maupun pertemuan yang dipimpin oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden;
2. Mengawal kebijakan dan program pemerintah mulai dari perencanaan (pengkajian dan pemberian rekomendasi, implementasi (penyelesaian masalah dan hambatan), hingga pemantauan dan evaluasi, termasuk rekomendasi atas hasil pengamatan dan penyerapan pandangan secara umum;
3. Penyiapan naskah bagi Presiden dan Wakil Presiden diantaranya termasuk surat kepada pemimpin negara sahabat.

Dalam rangka mengoptimalkan tugas dan fungsi di lingkungan Sekretariat Kabinet, serta dalam rangka menindaklanjuti kebijakan penyederhanaan birokrasi, dilakukan penataan organisasi dan tata kerja Sekretariat Kabinet termasuk Asdep Humas dan Protokol, yang tertuang dalam Perseskab Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perseskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet.

Dengan adanya perubahan tersebut, tugas dan fungsi Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022, lebih dipertajam lagi terkait peran Asdep Humas dan Protokol dalam mengomunikasikan kepada masyarakat mengenai kerja dan kinerja pemerintah di bawah pimpinan Presiden dan Wakil Presiden.

Adapun fungsi yang dijalankan Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perseskab Nomor 2 Tahun 2022, yaitu:

1. Pengelolaan hubungan kemasyarakatan dan strategi komunikasi, peliputan, pengolahan informasi, dan pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet;
2. Pengelolaan media dan penyebaran informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, serta pemantauan dan evaluasi media arus utama dan media sosial;
3. Pelaksanaan keprotokolan Sekretaris Kabinet dan/atau pengoordinasian keprotokolan kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet;
4. Pelaksanaan koordinasi antar kementerian/lembaga dalam rangka mendukung acara, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet;
5. Pelaksanaan administrasi Asdep Humas dan Protokol; dan

Kelima fungsi tersebut kemudian dirumuskan menjadi 5 (lima) Sasaran Kegiatan, yang pencapaiannya diukur dengan 7 (tujuh) Indikator Kinerja (IK) Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, sebagaimana telah diuraikan dalam Bab II di atas.

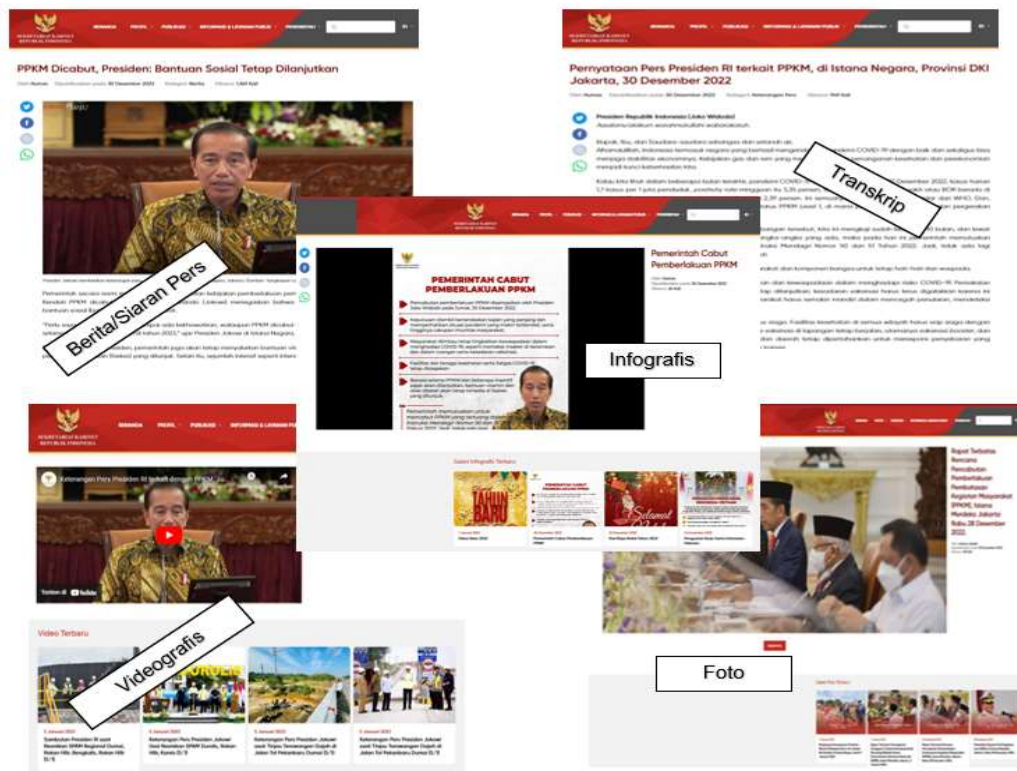
Guna mengevaluasi dan menganalisis capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, dijelaskan dengan menganalisis pencapaian setiap Indikator Kinerja (IK) pada masing-masing Sasaran Kegiatan di dalam PK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 sebagai berikut.

SASARAN KEGIATAN I

MENINGKATNYA KUALITAS LAYANAN KEHUMASAN

Asdep Humas dan Protokol memberikan layanan kehumasan kepada *stakeholders* eksternal yakni kementerian/lembaga, pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan juga masyarakat lainnya berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pengelolaan hubungan kemasyarakatan dan strategi komunikasi, peliputan, pengolahan informasi, dan pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Layanan kehumasan yang diberikan Asdep Humas dan Protokol yakni terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dalam bentuk berita/siaran pers, transkrip, video, foto, infografis, dan videografis. Informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.



Gambar 3.4 Berbagai Bentuk Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima, Asdep Humas dan Protokol 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/> (Gambar 3.4). Informasi yang diminta kemudian akan dikirimkan melalui surat elektronik, media berbagi data online, maupun link di laman www.setkab.go.id.

Gambar 3.5 Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet pada Kanal Resmi www.setkab.go.id

Indikator Kinerja 1 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan**

Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan kehumasan kepada para pemangku kepentingan terkait Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, perlu adanya masukan dan saran serta penilaian secara objektif dari para pemangku kepentingan.

Pada IK 1 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol dalam memberikan layanan kehumasan terkait Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet diukur dengan menggunakan instrumen survei kepada para pemangku kepentingan atau masyarakat pengguna layanan. Pelaksanaan survei layanan kehumasan dilakukan setelah para pemohon mengisi formulir permohonan secara *online* pada laman www.setkab.go.id. Form survei kepuasan tersebut tergambar sebagaimana berikut.

The image shows a web-based survey form. At the top, there is a red header with the Indonesian national emblem and the text 'SEKRETARIAT KABINET REPUBLIK INDONESIA'. Navigation links include 'BERANDA', 'PROFIL', 'PUBLIKASI', 'INFORMASI & LAYANAN PUBLIK', and 'PEMERINTAH'. The main title of the survey is 'Survei Kepuasan Masyarakat'. Below this, the specific survey title is 'Survei Kepuasan Terhadap Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet'. A user login field shows the email 'muhammadabdulha@gmail.com' with a 'Ganti akun' link. A 'Data Responden' section contains three input fields: 'Nama', 'Email', and 'Jawaban Anda'. The 'Email' field is marked as mandatory with an asterisk. A vertical scrollbar is visible on the right side of the form.

Gambar 3.6 Formulir Survei *Online* Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet melalui website www.setkab.go.id.

Unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden survei layanan kehumasan berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yakni Persyaratan Pelayanan; Prosedur Pelayanan; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana; dan Penanganan Pengaduan.

Berikut pertanyaan survei layanan kehumasan yang mengandung unsur pelayanan sebagaimana tersebut di atas:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana target waktu 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?

Adapun skala persepsi responden dalam mengisi survei layanan kehumasan menggunakan skala likert, dengan pilihan:

- a. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Hasil survei layanan kehumasan kemudian dilakukan perhitungan dan penilaian pada akhir tahun 2022 untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kehumasan terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.

Analisa Perhitungan : $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Bobot = $1 / \text{Jumlah Unsur}$
 = $1 / 9$
 = $0,11$

IKM Unit Pelayanan x 25

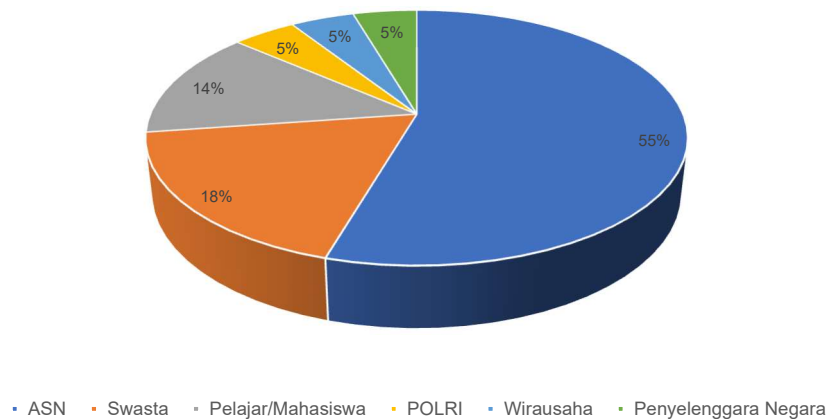
Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

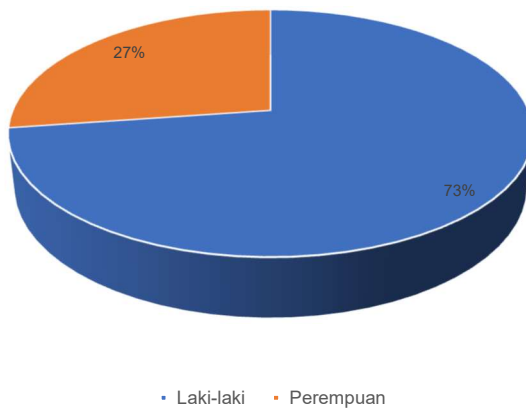
Gambar 3.7 Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Kehumasan Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017

Sasaran Kegiatan III Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, yaitu **Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan**, yang salah satunya dicapai melalui Indikator Kinerja (IK) 1 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan**, dengan target sebesar **92 Nilai Indeks**.

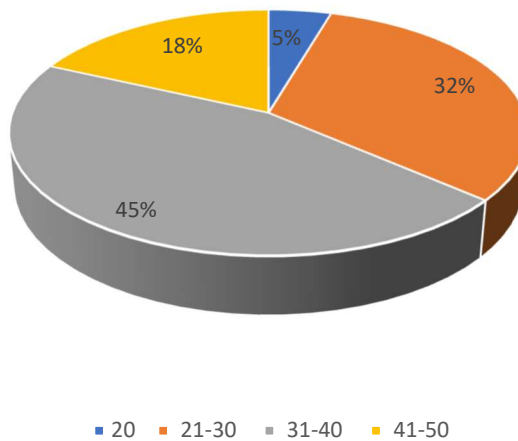
Survei layanan kehumasan tahun 2022, responden yang mengisi *formulir* survei layanan kehumasan sebanyak 22 orang, yang komposisinya tergambar berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, usia, dan pendidikan sebagaimana grafik berikut.



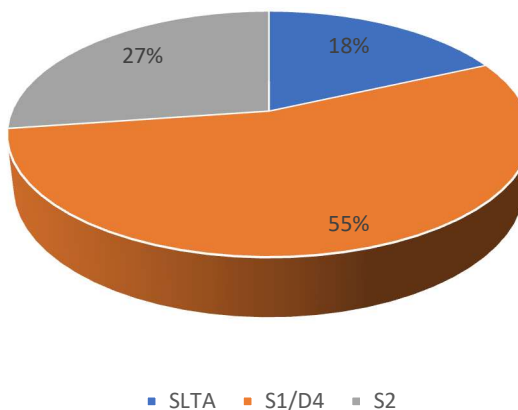
Gambar 3.8 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan dan Sekretariat Kabinet tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.9 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.10 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Usia



Gambar 3.11 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kehumasan tahun 2022 Berdasarkan Pendidikan

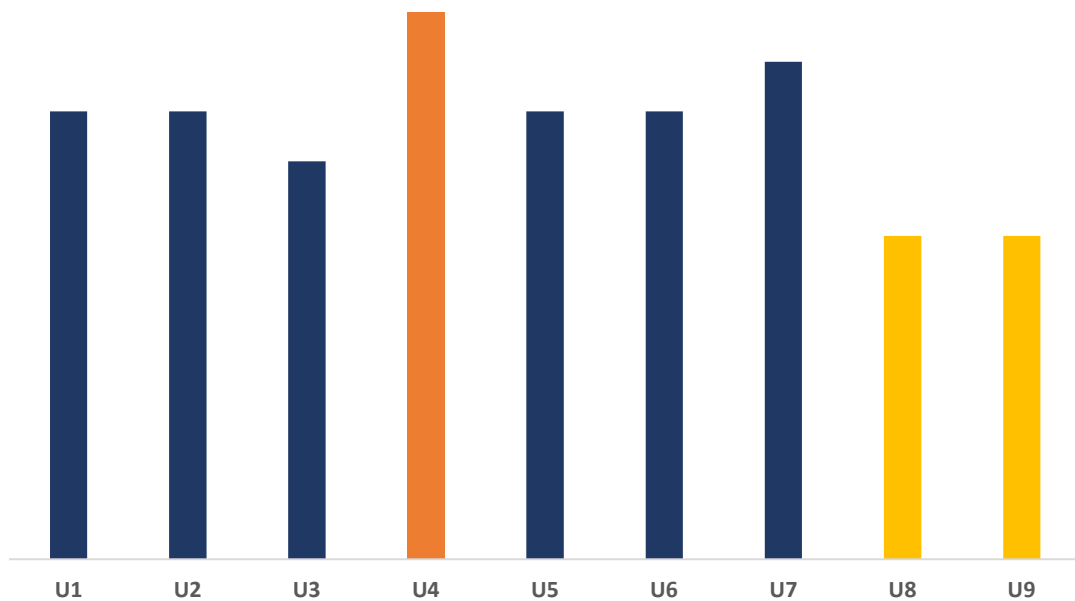
Dari 22 responden survei yang mengisi *formulir* survei kepuasan layanan kehumasan tahun 2022, didapat hasil kepuasan per unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3.3 Hasil Survei Capaian IK 1 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022

Jumlah Responden	22								
Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur (JU)	84	84	82	88	84	84	86	79	79
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,82	3,82	3,73	4,00	3,82	3,82	3,91	3,59	3,59
Nilai Indeks per Unsur	0,42	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,43	0,39	0,39
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	93,75								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa **Capaian Kinerja IK 1 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Kehumasan adalah 93,75**, dengan kategori penilaian kepuasan pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Berikut grafik perbandingan realisasi pada setiap unsur pelayanan yang dilakukan penilaian terhadap responden.



Gambar 3.12 Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Layanan Kehumasan tahun 2022

Dari gambar di atas terlihat bahwa persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan kehumasan adalah **Biaya/Tarif (U4)**. Sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan kehumasan, yaitu **Sarana dan Prasarana (U8)** serta **Penanganan Pengaduan (U9)**. Terkait penilaian pada unsur pelayanan dengan persepsi terendah, tentunya menjadi catatan khusus bagi Asdep Humas dan Protokol untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas layanan keprotokolan.

Indikator Kinerja 2	Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)
----------------------------	--

Pengelolaan informasi dan komunikasi publik merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pemenuhan hak publik untuk mengetahui sekaligus mendukung keberhasilan program-program pemerintah. Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) diamanahkan sebagai koordinator perencanaan, penyiapan dan pelaksanaan komunikasi publik terkait dengan kebijakan dan program pemerintah serta menyusun narasi tunggal terkait kebijakan dan program pemerintah sesuai dengan arahan Presiden.

Untuk tujuan peningkatan kualitas pengelolaan informasi dan komunikasi publik, baik yang dilaksanakan oleh Badan Publik pemerintah Pusat maupun Daerah, berbagai upaya telah dilaksanakan oleh Ditjen IKP seperti memberikan penghargaan kepada pengelola Media Center di tingkat Kabupaten/Kota serta penghargaan Anugerah Media Humas kepada insan Humas di tingkat Kementerian maupun lembaga pemerintah non Kementerian. Namun, upaya-

upaya tersebut ternyata kurang mampu mengukur kinerja pengelolaan informasi dan komunikasi publik sebagai bahan evaluasi dan perencanaan program agar lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks kebutuhan akan bahan evaluasi dan perencanaan itulah maka diperlukan adanya suatu indeks sebagai alat bantu pengukuran kinerja Badan Publik pemerintah Pusat dan Daerah dalam pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Indeks tersebut diharapkan secara obyektif dan lengkap merepresentasikan aspek-aspek pengelolaan informasi dan komunikasi publik, khususnya sebagaimana diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode penelitian dilakukan baik secara kuantitatif dan kualitatif. Studi kualitatif dilaksanakan dengan tujuan mendapatkan data berupa pendapat dan penilaian para ahli tentang konstruk dan indikator-indikator pengukuran pengelolaan informasi dan komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Badan Publik pemerintah Pusat dan Daerah. Studi kuantitatif melalui survei masyarakat akan dilaksanakan sebagai bentuk triangulasi untuk “mengkonfrontasi” dan/atau “mengkonfirmasi” temuan-temuan dari studi kualitatif yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Penyusunan Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (Indeks PIKP) secara komprehensif dan obyektif ini sebagai basis penilaian efektivitas dan efisiensi pengelolaan informasi dan komunikasi publik baik di pemerintah pusat dan daerah. Keluaran dari kegiatan ini adalah Indeks yang memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat perkembangan pengelolaan informasi dan komunikasi publik baik pusat maupun daerah. Selain itu, data tingkat pengelolaan informasi dan komunikasi publik diharapkan juga dapat menunjukkan perbandingan antar satuan kerja yang mengelola informasi dan komunikasi publik, baik antar Kementerian maupun non- Kementerian di Pusat ataupun di daerah. Di samping itu juga untuk menunjukkan instansi dengan indeks terbaik, sehingga dapat mendorong unit pelaksana di instansi lain untuk memperbaiki kualitas yang dilaksanakan pengelolaan informasi dan komunikasi publik-nya.

Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi yang dikelola Sekretariat Kabinet dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Di samping alat ukur kepuasan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk obyektifitas diperlukan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pihak eksternal Asdep Humas dan Protokol dhi. Kementerian Kominfo sebagai mitra kerja Asdep Humas dan Protokol. Penyusunan Indeks dilakukan dengan menggunakan pendekatan sistem (*Input-Proses-Output-Outcome*), berbasis data kuantitatif yang berasal dari hasil survei terhadap unit-unit kerja pelaksana fungsi informasi dan komunikasi publik di instansi pemerintah. Untuk mengukur *Output* dari aktivitas komunikasi publik, pada kegiatan ini juga mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data kuantitatif konten atau isi media berita, baik yang berupa media cetak maupun media *online*. Hasil pengukuran seluruh dimensi selanjutnya dimintakan penilaian obyektivitasnya dalam suatu diskusi kelompok

terfokus yang melibatkan para ahli, pembuat kebijakan, dan praktisi informasi dan komunikasi publik.

Dimensi *Input* dalam Indeks PIKP diukur berdasarkan skor untuk 4 (empat) variabel, yaitu:

1. Anggaran. Memiliki 4 (empat) indikator, yaitu:
 - a. Ketersediaan total anggaran untuk program/kegiatan tahun berjalan;
 - b. Ketersediaan anggaran untuk perencanaan program/kegiatan;
 - c. Ketersediaan anggaran untuk pelaksanaan program/kegiatan; dan
 - d. Ketersediaan anggaran tahun berjalan dibanding tahun sebelumnya.
2. Bahan informasi, terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu:
 - a. Ketersediaan bahan informasi sebelum pelaksanaan program/kegiatan;
 - b. Ketersediaan bahan informasi hasil monitoring media cetak konvensional;
 - c. Ketersediaan bahan informasi hasil monitoring media elektronik konvensional;
 - d. Ketersediaan bahan informasi hasil monitoring media baru;
 - e. Ketersediaan bahan informasi narasi tunggal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika; dan
 - f. Ketersediaan bahan informasi hasil pertukaran dengan instansi dan/atau organisasi lain.
3. Sarana dan prasarana, terdiri dari 1 (satu) indikator yakni ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan fungsi pelayanan informasi dan kehumasan pemerintah.
4. Media dan saluran komunikasi, terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu:
 - a. Ketersediaan media dan saluran komunikasi yang dikelola sendiri oleh instansi; dan
 - b. Ketersediaan media partner.

Kemkominfo telah melaksanakan kegiatan ini sebanyak dua kali, yakni tahun 2019 dan 2021. Secara nasional, hasil Indeks PIKP tahun 2019 menunjukkan bahwa instansi pemerintah baik pusat maupun daerah perlu melakukan upaya-upaya penting untuk memperbaiki dimensi Proses dan dimensi *Input*, artinya ada gap tiap-tiap instansi dalam melakukan riset, perencanaan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi kegiatan PIKP (dimensi Proses). Tidak hanya itu, upaya perbaikan juga diperlukan pada dimensi *Input*, di mana alokasi anggaran dan penyediaan bahan perlu menjadi perhatian.

Sementara hasil Indeks PIKP tahun 2021 menunjukan bahwa, kinerja pengelolaan informasi dan komunikasi publik di instansi pemerintah pusat dan daerah terjadi kenaikan pada dimensi *Input* dan Proses dibanding tahun 2019, tetapi tidak terlalu signifikan. Artinya, baik instansi pusat maupun daerah masih perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

Kemkominfo telah melakukan pengukuran/penilaian terhadap pengelolaan IKP di 47 instansi K/L termasuk Sekretariat Kabinet yang diwakilkan Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2019, dengan hasil kinerja pengelolaan IKP Sekretariat Kabinet berada pada urutan 45 (total skor 40,08 atau Sangat Buruk). Sedangkan **tahun 2021**, dari 64 instansi K/L yang dinilai termasuk Sekretariat Kabinet (diwakili Asdep Humas dan Protokol), kinerja pengelolaan IKP

Sekretariat Kabinet berada pada urutan 7 dengan total skor **82,53**, termasuk kategori **Sangat Baik**.

Kemkominfo melalui surat Direktur Tata Kelola dan Kemitraan Komunikasi Publik Kemenkominfo kepada Asdep Humas dan Protokol No.B-1901/DJIKP.2/IK.01.01/08/2022 tanggal 22 Agustus 2022, kembali akan melakukan pengukuran/penilaian terhadap pengelolaan IKP di instansi K/L termasuk Sekretariat Kabinet. Namun, berdasarkan koordinasi Asdep Humas dan Protokol dengan Kemkominfo, hasil Indeks PIKP tahun 2022 masih dalam proses penilaian oleh tim yang dikoordinasikan Kemkominfo sehingga capaian **Sasaran Kegiatan I Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan** pada **Indikator Kinerja 2 Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)** tahun 2022 belum dapat dievaluasi.

SASARAN KEGIATAN II

TERLAKSANYA PENGELOLAAN LAYANAN
INFORMASI YANG TEPAT WAKTU, TERSEDIA,
DAN UPDATE

Sasaran Kegiatan II yakni Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update* dimaksudkan untuk mengukur kinerja terkait pelaksanaan fungsi Asdep Humas dan Protokol dalam pengelolaan media dan penyebaran informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, serta pemantauan dan evaluasi media arus utama dan media sosial. Sasaran kegiatan ini juga sebagai upaya untuk mengukur upaya 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 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 bahkan pemerintah daerah. Informasi tersebut kemudian diolah ke dalam bentuk berita, transkrip, video, dan foto, serta konten kreatif seperti infografik dan videografik untuk kemudian disebarluaskan melalui kanal-kanal media daring yang dikelola oleh Sekretariat Kabinet dhi. Asdep Humas dan Protokol.

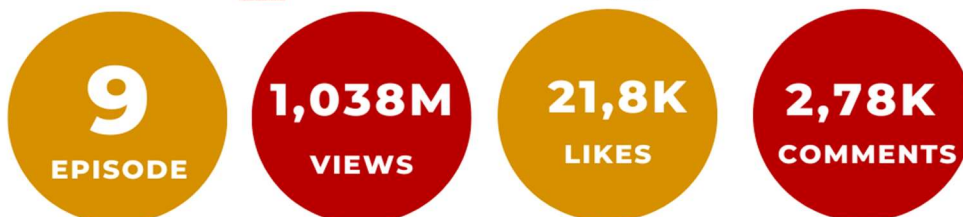
Saat ini Sekretariat Kabinet memiliki tujuh media daring yaitu laman resmi www.setkab.go.id serta 6 (enam) media sosial (medsos). Kanal medsos Sekretariat Kabinet tersebut adalah Twitter @setkabgoid, Facebook Page @setkabgoid, Instagram @sekretariat.kabinet, Youtube Sekretariat Kabinet RI, dan 2 (dua) kanal yang baru diinisiasi di tahun 2022, yaitu Spotify PODKABS dan TikTok @setkabgoid.

Berdasarkan data per 31 Desember 2022, laman setkab.go.id telah dikunjungi oleh sekitar 11,88 juta entitas sedangkan jumlah pengikut medsos Sekretariat Kabinet mencapai lebih dari 2,25 juta entitas. Dari tahun ke tahun, Asdep Humas dan Protokol selalu berupaya dan berinovasi untuk dapat meningkatkan performa pengelolaan media dan penyebaran informasi

publik, baik dari segi keakuratan informasi, kecepatan dan metode penyampaian, variasi serta desain konten, jangkauan, dan lain-lain. Salah satu fokus komunikasi publik Asdep Humas dan Protokol di tahun 2022 adalah mereformasi cara komunikasi yang sebelumnya cenderung kaku dan birokratis menjadi lebih santai dan dekat dengan masyarakat.

Adapun upaya yang dilakukan adalah, pertama menginisiasi *Podcast* Kabinet dan Sekretariat Kabinet (Podkabs). Podkabs adalah program komunikasi strategis Sekretariat Kabinet yang berisi *ngobrol-ngobrol* dan diskusi tentang berbagai topik, mulai dari kebijakan pemerintah ataupun isu terkini yang berkembang di masyarakat, yang dikemas dengan penyampaian ringan dan santai. Kampanye komunikasi publik melalui Podkabs ini menjadikan informasi mengenai program dan kinerja kabinet pemerintah menjadi lebih diminati dan mudah diterima oleh masyarakat.

Sejak tayang perdana pada tanggal 4 Februari 2022 hingga Desember 2022, Podkabs telah menghadirkan 9 (sembilan) narasumber, yaitu Sekretaris Kabinet Pramono Anung, Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Basuki Hadimuljono, Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Bintang Puspayoga, Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Bahlil Lahadalia, Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Hadi Tjahjanto, Menteri Keuangan Sri Mulyani, Menteri Perdagangan Zulkifli Hasan, Menteri Luar Negeri Retno Marsudi, dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Abdullah Azwar Anas. Tayangan tersebut sudah ditonton sebanyak 1,038 juta kali serta memperoleh 21,8 ribu *likes* dan 2,78 ribu *comments*.



Gambar 3.13 Capaian PodKabs Sekretariat Kabinet Tahun 2022

Kedua, pada tahun 2022 Asdep Humas dan Protokol juga mulai menggunakan *platform* Tiktok sebagai sarana komunikasi publik. Inisiasi ini adalah jawaban dari Asdep Humas dan Protokol terhadap tren penggunaan Tiktok yang terus meningkat di tanah air, yang harus dimanfaatkan untuk lebih memasifkan penyebaran informasi kepada berbagai lapisan masyarakat, khususnya generasi muda. Berdasarkan tren media sosial di Indonesia tahun 2022 yang dirilis oleh Hootsuite (*We are Social*), pengguna TikTok meningkat pesat dari sebelumnya 38,7 persen di tahun 2021 menjadi 63,1 persen di tahun 2022.

Sejak diinisiasi pada tanggal 19 November 2022, telah ditayangkan 9 (sembilan) konten di Tiktok yang telah dilihat sebanyak 1,4 juta kali, dibagikan sebanyak 2,21 ribu kali, serta memperoleh 86 ribu *likes* dan 2,30 ribu *comments*.



Gambar 3.14 Capaian Tiktok Sekretariat Kabinet Tahun 2022

Inovasi Podkabs dan Tiktok di atas juga dibarengi dengan upaya peningkatan performa media daring lainnya. Pada tahun 2022 Sekretariat Kabinet terus merevitalisasi peran laman setkab.go.id sebagai sumber informasi utama mengenai kabinet dan Sekretariat Kabinet. Paradigma istana-sentris ditransformasi menjadi kabinet-sentris. Jika sebelumnya cenderung menyajikan informasi mengenai sidang kabinet dan kegiatan di Istana Kepresidenan, saat ini

setkab.go.id aktif menyajikan informasi kabinet pemerintahan mulai dari hulu hingga ke hilir, dari formulasi hingga implementasi kebijakan yang dilakukan kementerian/lembaga. Transformasi ini telah menjadikan setkab.go.id sebagai tempat mencari seluruh informasi mengenai kabinet pemerintahan atau *one stop information about the cabinet of Indonesia*.

Berdasarkan data statistik yang disajikan di atas, upaya reformasi komunikasi publik yang dilakukan Sekretariat Kabinet dapat dikatakan menjadikan informasi yang disajikan menjadi lebih diminati dan menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

Indikator Kinerja 3

Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update*

Untuk mengukur capaian Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol yakni **Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update**, digunakan Indikator Kinerja (IK) 3 **Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update**, dengan target sebesar 100%.

Asdep Humas dan Protokol yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan layanan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, maka diperlukan sebuah metode atau pengukuran capaian kinerja. Secara sederhana, sejatinya pengukuran capaian kinerja dilaksanakan melalui pendekatan yang membandingkan antara realisasi kinerja dengan rencana atau target kinerja agar diperoleh hasil berupa kuantifikasi data capaian kinerja.

Kuantifikasi data capaian kinerja bertujuan untuk mempermudah pihak-pihak yang berkepentingan baik eksternal maupun internal, dalam melakukan analisis capaian kinerja sebuah organisasi dan jajarannya. Bagi pihak eksternal, kuantifikasi tersebut dapat mempermudah melakukan penilaian mengenai berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam pelaksanaan tugas yang diamanatkan. Sedangkan bagi pihak internal, kuantifikasi tersebut dapat menjadi acuan mengenai sejauh mana tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan tugas sekaligus sebagai rujukan untuk melakukan evaluasi dalam melakukan langkah-langkah perbaikan untuk periode selanjutnya.

Mempertimbangkan aspek strategis *output* berupa informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dari sisi pengguna layanan maupun dari sisi manfaat dari informasi tersebut bagi pengguna layanan, serta sekaligus sebagai wujud komitmen tinggi jajaran Asdep Humas dan Protokol dalam mengelola informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, maka Asdep Humas dan Protokol telah menetapkan target capaian *output*, dalam Indikator Sasaran Kegiatan Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan *Update* yakni sebesar 100%. Untuk itu, segenap jajaran pemberi layanan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet di Asdep Humas dan Protokol dituntut untuk memastikan setiap informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang dipublikasikan baik pada *website* maupun media sosial disampaikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tepat waktu serta *update*.

Adapun formulasi perhitungan pencapaian Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update}}{\text{Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Dikelola}} \times 100\%$$

Gambar 3.15 Rumus Perhitungan Pencapaian Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022

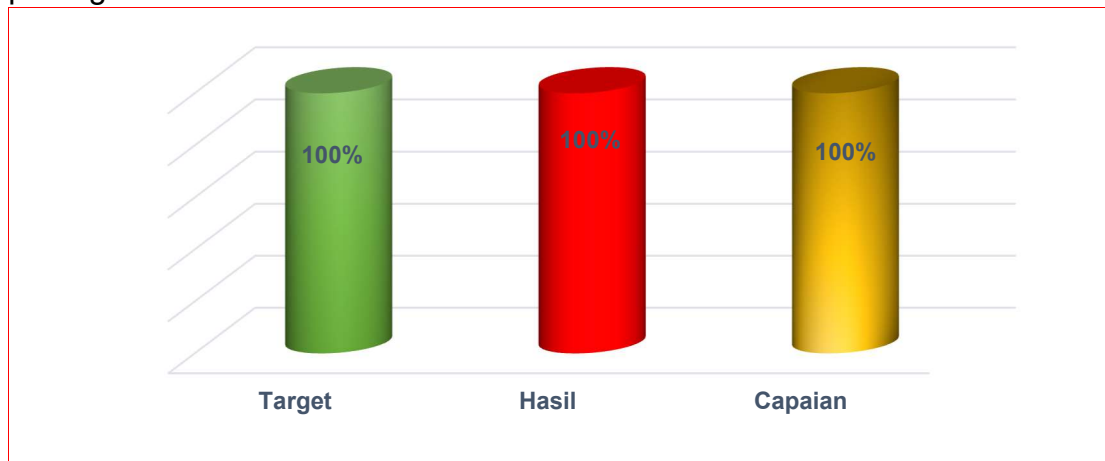
Berdasarkan formulasi perhitungan di atas, diperoleh Capaian Kinerja IK 3 Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.4 Capaian Kinerja IK 3 Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022

Sasaran Kegiatan II	Indikator Kinerja (IK) 3	Capaian Kinerja	Jumlah <i>Output</i> Per Triwulan tahun 2022			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan <i>Update</i>	Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan <i>Update</i>	100%	3 Laporan	3 Laporan	3 Laporan	3 Laporan
			12 Laporan			

Realisasi *output* layanan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2022 mencapai 100% dari target yang telah ditetapkan sebesar 100% dengan jumlah laporan sebanyak 12.

Apabila dibandingkan dengan target kinerja sebesar 100%, maka capaian kinerja pada Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II adalah sebesar **100%** dan masuk dalam kategori “**Sangat Memuaskan**” seperti ditunjukkan pada gambar berikut ini.



Gambar 3.16 Perbandingan Target, Realisasi/Hasil, dan Capaian Kinerja

Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022

Capaian kinerja Indikator Kinerja (IK) 3 pada Sasaran Kegiatan II tahun 2022 tidak dapat dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya. Hal ini karena indikator kinerja dan sasaran kegiatan ini merupakan indikator kinerja dan sasaran kegiatan baru di tahun 2022.

SASARAN KEGIATAN III

MENINGKATNYA KUALITAS LAYANAN KEPROTOKOLAN

Salah satu peran strategis Asdep Humas dan Protokol berdasarkan Perseskab No.2 Tahun 2022 adalah pemberian layanan keprotokolan kepada Sekretaris Kabinet dalam rangka dukungan kegiatan yang dihadiri oleh Presiden. Peran ini menjadi dasar dalam menyusun Sasaran Kegiatan III Asdep Humas dan Protokol yakni **Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan**. Sasaran kegiatan ini diukur dengan Indikator Kinerja (IK) 4 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan**. Pencapaian IK ini dihasilkan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Keprotokolan tahun 2022.



Gambar 3.17 Layanan Keprotokolan Asdep Humas dan Protokol

Indikator Kinerja 4

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan

Pada IK 4 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol dalam memberikan layanan keprotokolan, diukur dengan

menggunakan instrumen survei kepada para pemangku kepentingan pengguna layanan. Pelaksanaan survei layanan keprotokolkan dilakukan setelah para pemangku kepentingan menerima layanan keprotokolkan Asdep Humas dan Protokol.

Unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden survei layanan keprotokolkan berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yakni Persyaratan Pelayanan; Prosedur Pelayanan; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana; dan Penanganan Pengaduan.

Berikut pertanyaan survei layanan keprotokolkan yang mengandung unsur pelayanan sebagaimana tersebut di atas:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana target waktu 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?

Adapun skala persepsi responden dalam mengisi survei layanan keprotokolkan menggunakan skala likert, dengan pilihan:

- a. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Hasil survei layanan keprotokolkan kemudian dilakukan perhitungan dan penilaian pada akhir tahun 2022 untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolkan, yang berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.

$$\text{Analisa Perhitungan} : \text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Unsur} \\ &= 1 / 9 \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

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

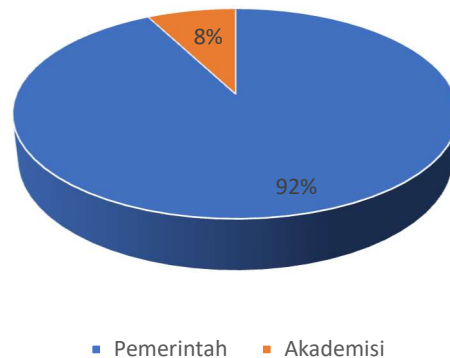
Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

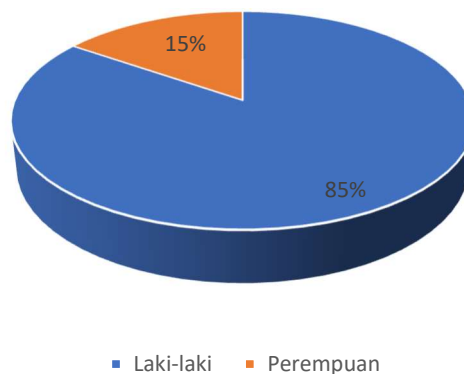
Gambar 3.18 Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Keprotokolkan Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017

Sasaran Kegiatan III Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, yaitu **Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan**, yang dicapai melalui Indikator Kinerja (IK) 4 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan**, dengan target sebesar **92 Nilai Indeks**.

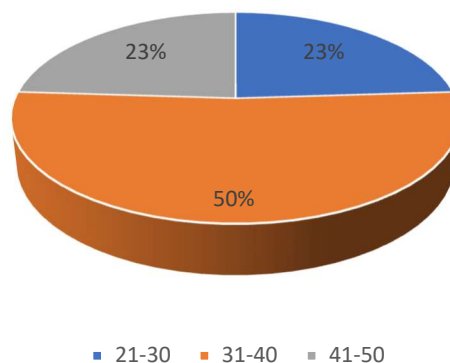
Survei layanan keprotokolan tahun 2022, responden yang mengisi *formulir* survei layanan keprotokolan sebanyak 26 orang, yang komposisinya tergambar berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, usia, dan pendidikan sebagaimana grafik berikut.



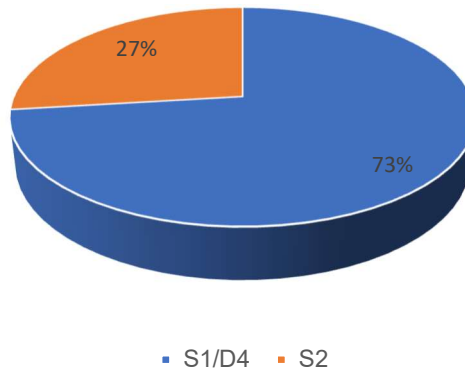
Gambar 3.19 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.20 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.21 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Usia



Gambar 3.22 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keprotokolan tahun 2022 Berdasarkan Usia

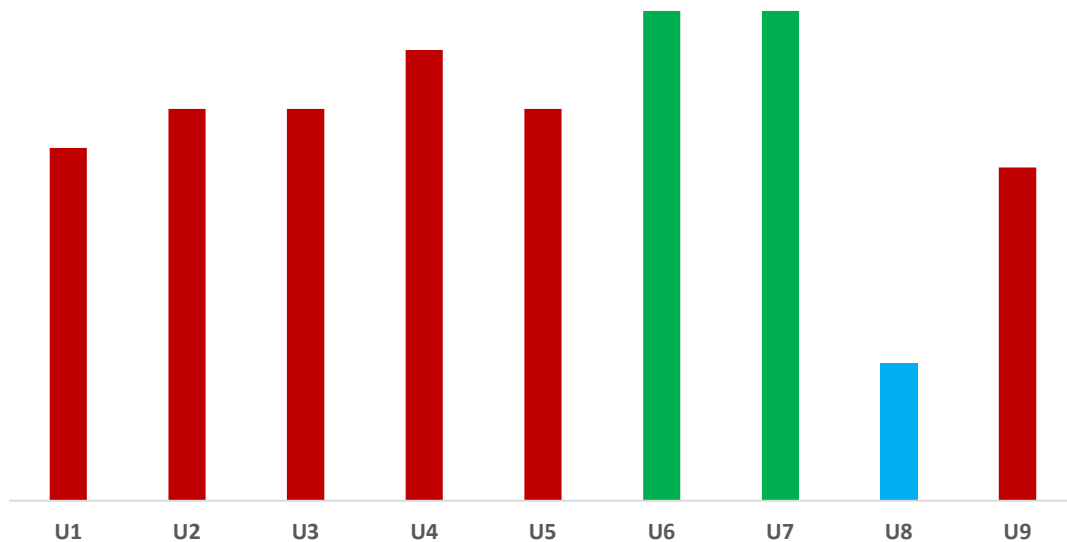
Dari 26 responden survei yang mengisi *formulir* survei kepuasan layanan keprotokolan tahun 2022, didapat hasil kepuasan per unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3.5 Hasil Survei Capaian IK 4 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022

Jumlah Responden	26								
Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	3	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	3	3
19	3	4	4	4	3	4	4	3	3
20	3	3	4	4	4	4	4	3	3
21	3	4	4	4	3	4	4	3	4
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur (JU)	96	98	98	101	98	103	103	85	95
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,69	3,77	3,77	3,88	3,77	3,96	3,96	3,27	3,65
Nilai Indeks per Unsur	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,44	0,44	0,36	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	92,76								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa **Capaian Kinerja IK 4 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Keprotokolan adalah 92,76**, dengan kategori penilaian kepuasan pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Berikut grafik perbandingan realisasi pada setiap unsur pelayanan yang dilakukan penilaian terhadap responden.



Gambar 3.23 Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Layanan Keprotokolan tahun 2022

Dari gambar di atas, terlihat bahwa persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan keprotokolan, yaitu **Kompetensi Pelaksana (U6)** dan **Perilaku Pelaksana (U7)**. Sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan kehumasan adalah **Sarana dan Prasarana (U8)**. Terkait penilaian pada unsur pelayanan dengan persepsi terendah, tentunya menjadi catatan khusus bagi Asdep Humas dan Protokol untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas layanan keprotokolan.

SASARAN KEGIATAN IV	MENINGKATNYA KUALITAS LAYANAN INTERNAL ASDEP HUMAS DAN PROTOKOL
----------------------------	--

Asdep Humas dan Protokol memberikan layanan internal dalam rangka pelaksanaan fungsi pengelolaan hubungan kemasyarakatan dan strategi komunikasi, peliputan, pengolahan informasi, dan pemberian layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.

Layanan internal yang diberikan Asdep Humas dan Protokol adalah permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dalam bentuk berita/siaran pers, transkrip, video, foto, infografis, dan videografis. Informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet. Akses terhadap informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet juga dilakukan 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.

Indikator Kinerja 5

Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol

Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan internal Asdep Humas dan Protokol terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, perlu adanya masukan dan saran serta penilaian secara objektif dari para pemangku kepentingan di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Pada IK 5 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol dalam memberikan layanan internal terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, juga diukur dengan menggunakan instrumen survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol. Pelaksanaan survei kepuasan penerima layanan internal ini dilakukan setelah para pemohon di lingkungan Sekretariat Kabinet mengisi formulir permohonan secara *online* pada laman www.setkab.go.id.

Unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden survei kepuasan penerima layanan internal juga berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yakni Persyaratan Pelayanan; Prosedur Pelayanan; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana; dan Penanganan Pengaduan.

Berikut pertanyaan survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol yang mengandung unsur pelayanan sebagaimana tersebut di atas:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana target waktu 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?

Adapun skala persepsi responden dalam mengisi survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol menggunakan skala likert, dengan pilihan:

- a. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Hasil survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol ini kemudian dilakukan perhitungan dan penilaian pada akhir tahun 2022 guna memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan internal

Asdep Humas dan Protokol, yang berpedoman pada Permenpan-RB No.14 Tahun 2017.

Analisa Perhitungan : $SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Bobot = $1 / \text{Jumlah Unsur}$
 = $1 / 9$
 = $0,11$

IKM Unit Pelayanan x 25

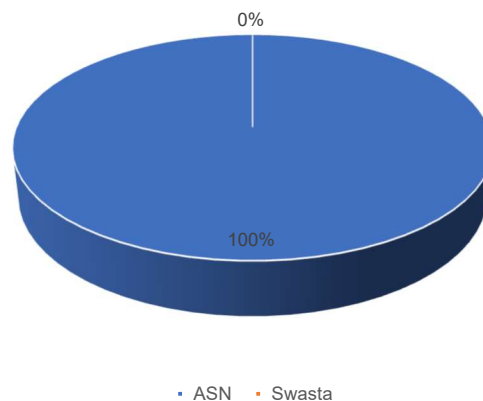
Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

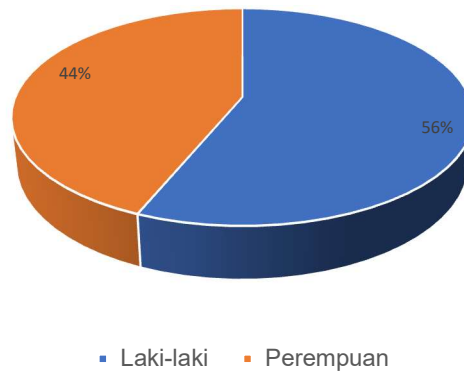
Gambar 3.24 Formulasi Perhitungan dan Penilaian Survei Kepuasan Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017

Sasaran Kegiatan IV Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, yaitu **Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol**, yang dicapai melalui Indikator Kinerja (IK) 5 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol**, dengan target sebesar **92 Nilai Indeks**.

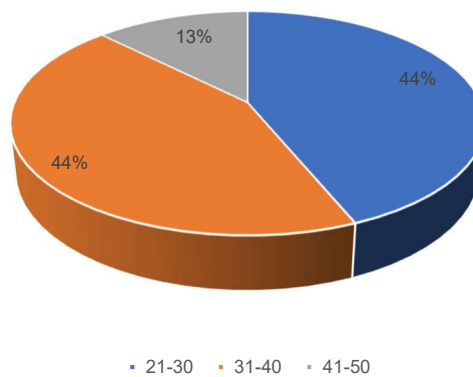
Survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, responden yang mengisi *formulir* survei sebanyak 16 orang, yang komposisinya tergambar berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, usia, dan pendidikan sebagaimana grafik berikut.



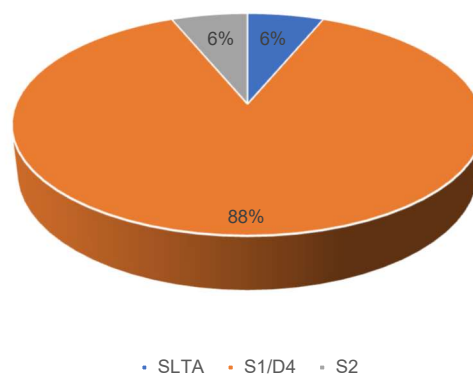
Gambar 3.25 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.26 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.27 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Usia



Gambar 3.28 Grafik Komposisi Data Responden Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Berdasarkan Pendidikan

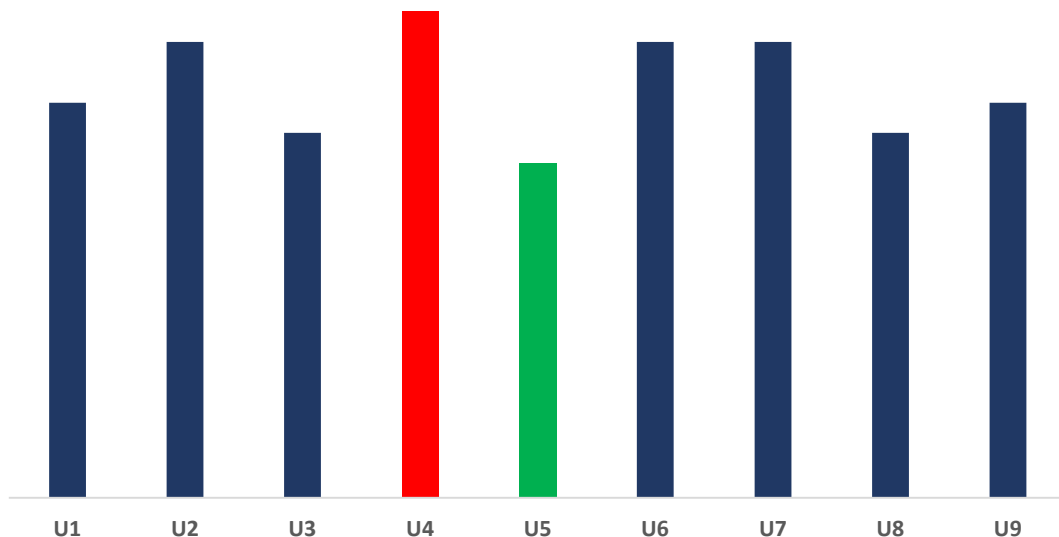
Dari 16 responden survei kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, yang mengisi *formulir* survei didapat hasil kepuasan per unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3.6 Hasil Survei Capaian IK 5 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.

Jumlah Responden	16								
Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	2	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur (JU)	61	63	60	64	59	63	63	60	61
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,81	3,94	3,75	4,00	3,69	3,94	3,94	3,75	3,81
Nilai Indeks per Unsur	0,42	0,43	0,41	0,44	0,41	0,43	0,43	0,41	0,42
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	95,22								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa **Capaian Kinerja IK 5 Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol adalah 95,22**, dengan kategori penilaian kepuasan pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Berikut grafik perbandingan realisasi pada setiap unsur pelayanan yang dilakukan penilaian terhadap responden.



Gambar 3.29 Grafik Perbandingan Realisasi pada Setiap Unsur Pelayanan pada Survei Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol tahun 2022

Dari gambar di atas, terlihat bahwa persepsi tertinggi terhadap kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol adalah **Biaya/Tarif (U4)**. Sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan penerima layanan internal Asdep Humas dan Protokol adalah **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**. Terkait penilaian pada unsur pelayanan dengan persepsi terendah, tentunya menjadi catatan khusus bagi Asdep Humas dan Protokol untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas layanan internal Asdep Humas dan Protokol.

SASARAN KEGIATAN V

TERWUJUDNYA PENGELOLAAN ANGGARAN DAN PELAKSANAAN KEGIATAN ASISTEN DEPUTI BIDANG HUMAS DAN PROTOKOL YANG EFEKTIF

Sasaran Kegiatan V yakni Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asdep Humas dan Protokol yang Efektif, dimaksudkan guna mengukur kinerja terkait pelaksanaan fungsi administrasi pada Asdep Humas dan Protokol. Sasaran kegiatan ini diukur dengan Indikator Kegiatan (IK) 6 Indeks Revisi Program dan Anggaran Asdep Humas dan Protokol dengan target 5-8 kali revisi atau Kategori B. Selain itu, sasaran kegiatan ini juga diukur dengan Indikator Kegiatan (IK) 7 Persentase Penyerapan Anggaran pada Asdep Humas dan Protokol.

Berikut penjelasan lebih mendalam terkait capaian kedua indikator kinerja pada Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol tahun 2022.

Indikator Kinerja 6

Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol

Indikator Kegiatan (IK) 6 Indeks Revisi Program dan Anggaran Asdep Humas dan Protokol pada Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol ini bertujuan untuk mengukur kualitas pengelolaan anggaran dan pelaksanaan kegiatan Asdep Humas dan Protokol yang efektif. Semakin sedikit revisi yang diajukan Asdep Humas dan Protokol maka semakin baik kualitas perencanaan anggaran dan pelaksanaan kegiatannya. Revisi dimaksud merupakan revisi yang kewenangannya berada pada Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kemenkeu dan Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) Sekretariat Kabinet kecuali revisi yang disebabkan oleh adanya perubahan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN-P).

Dalam melakukan penilaian terhadap capaian IK ini terdapat nilai interval, di mana rentang jumlah revisi 0-4 (A atau Sangat Baik); 5-8 (B atau Baik); 9-12 (C atau Cukup); dan >12 (D atau Kurang). Interval ini selanjutnya digunakan untuk melakukan penyimpulan atas keberhasilan/kegagalan pencapaian IK 6 Asdep Humas dan Protokol.

Tahun 2022, **capaian IK 6 Asdep Humas dan Protokol telah cukup baik, dengan capaian revisi sebanyak 5 kali** dan apabila dikonversi ke dalam intervalnya maka capaiannya **kategori B atau Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa Asdep Humas dan Protokol dalam menyusun perencanaan program dan anggarannya telah cukup baik.

Adapun pengajuan revisi program dan anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 tertuang dalam memorandum Asdep Humas dan Protokol sebagai berikut:

1. Memorandum nomor: M.086/DKK-3/03/2022, tanggal 2 Maret 2022;
2. Memorandum nomor: M.161/DKK-3/04/2022, tanggal 18 April 2022;
3. Memorandum nomor: M.396/DKK-3/08/2022, tanggal 8 Agustus 2022;
4. Memorandum nomor: M.522/DKK-3/10/2022, tanggal 4 Oktober 2022; dan
5. Memorandum nomor: M.612/DKK-3/11/2022, tanggal 8 November 2022;

Indikator Kinerja 7

Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol

Penyerapan Anggaran Asdep Humas dan Protokol merupakan salah satu kegiatan evaluasi yang dilakukan Asdep Humas dan Protokol, yakni proses untuk melakukan pengukuran, penilaian, dan analisis atas Kinerja Anggaran tahun anggaran berjalan dan tahun anggaran sebelumnya untuk menyusun rekomendasi dalam rangka peningkatan Kinerja Anggaran pada Asdep Humas dan Protokol.

Kinerja Anggaran adalah capaian Kinerja atas penggunaan anggaran Asdep Humas dan Protokol yang tertuang dalam dokumen anggaran Asdep Humas dan Protokol. Kinerja adalah prestasi kerja berupa keluaran dari kegiatan atau program, dan hasil dari program dengan kuantitas dan kualitas yang terukur.

Salah satu indikator kinerja guna menguukur capaian Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol yakni **Indikator Kegiatan (IK) 7 Pesentase Penyerapan Anggaran pada Asdep Humas dan Protokol**. Sumber data untuk mengukur IK ini diperoleh dari DIPA Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, dikoordinasikan oleh Biro Perencanaan dan Keuangan Setkab.

Adapun formulasi perhitungan pencapaian Indikator Kinerja (IK) 7 pada Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Anggaran yang terserap pada DIPA Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022}}{\text{Alokasi Anggaran DIPA Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022}} \times 100\%$$

Gambar 3.30 Rumus Perhitungan Pencapaian Indikator Kinerja (IK) 7 pada Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022

Kinerja Asdep Humas dan Protokol tidak hanya diukur dari terlaksananya sasaran kegiatan dan indikator kinerja yang telah ditetapkan, melainkan juga dari efisiensi penggunaan anggaran yang sesuai dengan alokasi/pagu anggaran yang telah ditetapkan. Setelah dilakukan evaluasi anggaran secara berkala, Asdep Humas dan Protokol dirasa perlu melakukan revisi anggaran karena semakin banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Asdep Humas dan Protokol.

Berdasarkan formulasi perhitungan di atas, Capaian Kinerja IK 7 Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 adalah bahwa sebagaimana pagu awal anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 sebesar Rp2.800.000.000,-, setelah dilakukan revisi menjadi sebesar Rp2.128.896.000, . Dari pagu setelah revisi, dari target yang ditetapkan sebesar 90%, Asdep Humas dan Protokol telah merealisasikan anggaran sebesar Rp2.087.701.024,- atau **98,06%**.

Tabel 3.7 Capaian Kinerja IK 7 Sasaran Kegiatan V Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022

Sasaran Kegiatan V	Indikator Kinerja (IK) 7	Pagu Setelah Revisi (Rp)	Target	Realisasi
Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asdep Humas dan Protokol yang Efektif	Pesentase Penyerapan Anggaran pada Asdep Humas dan Protokol	2.128.896.000, .	90%	98,06% (Rp2.087.701.024,-)

Pada tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa penyerapan anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 adalah sebesar Rp2.087.701.024,- atau 98,06% dari pagu anggaran tahun 2020. Angka nominal dan persentase tersebut, lebih besar dibandingkan target penyerapan tahun 2022 sebesar 90%. Bilamana dilakukan perhitungan berdasarkan realisasi anggaran tersebut, didapatkan kenaikan realisasi sebesar lebih tinggi 8,06%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja penyerapan anggaran Asdep Humas dan Protokol telah cukup baik. Maka capaian Indikator Kinerja (IK) 7 Asdep Humas dan Protokol dalam penyerapan anggaran tahun 2022 telah melebihi target yang direncanakan.

3.3 Kendala Pencapaian Sasaran.

Sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu, 5 (lima) sasaran kegiatan dan 7 (tujuh) indikator kinerja capaiannya di atas target yang ditetapkan dengan kategori Sangat Baik. Namun secara umum, dalam mencapai sasaran kegiatan dan indikator kegiatan tersebut, terdapat beberapa kendala yang berhasil diidentifikasi, yaitu:

1. Sistem kerja yang masih menyesuaikan kondisi pandemi Covid-19.
2. *Automatic adjustment* di lingkungan Sekretariat Kabinet.
3. Perubahan struktur organisasi Asdep Humas dan Protokol.

Dari kendala yang diidentifikasi, upaya penyelesaian yang dilakukan Asdep Humas dan Protokol adalah sebagai berikut.

1. Melakukan pembagian tugas staf yang memberikan layanan sesuai dengan protokol kesehatan;
2. Menyesuaikan kembali program dan anggaran yang telah disusun dalam POK Asdep Humas dan Protokol berdasarkan prioritas dan efisiensi.
3. Melakukan pembagian tugas staf yang memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi sebagaimana Perseskab Nomor 2 Tahun 2022.

Asdep Humas dan Protokol terus melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian kerjanya termasuk upaya penyelesaian kendala yang dilakukan, sehingga capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol pada periode selanjutnya dapat dipertahankan dan bahkan akan lebih baik lagi serta terus mendapat kepuasan dari masyarakat.

3.4 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja.

Dari semua layanan yang diberikan Asdep Humas dan Protokol, yakni layanan kehumasan dan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet; layanan keprotokolan; dan layanan internal Asdep Humas dan Protokol, masyarakat pengguna layanan memberikan saran dan masukan yang dirangkum sebagaimana berikut.

1. Pertahankan keterbukaan informasi.
2. Pemenuhan kebutuhan akan produk yang diajukan sudah sangat sesuai dan komunikasi dengan narahubung sangat baik, semoga kedepannya dapat ditingkatkan kembali.
3. Semoga lebih cepat dari sisi teknis untuk memenuhi kebutuhan informasi wartawan Istana.
4. Kecepatan membalas *email* masih bisa ditingkatkan. Sebaiknya, secepat mungkin.

5. Dari K/L dan Pemda dapat bertemu dalam sebuah silaturahmi/kegiatan sehingga jalinan komunikasi dan kerjasama menjadi lebih baik di tahun kedepannya.
6. Sudah sangat baik sekali, mudah-mudahan lembaga kami dapat mengikuti standar pelayanan dan memiliki *website* yang sama baiknya dengan kehumasan Sekretariat Kabinet
7. Adanya petunjuk arah, memudahkan dalam mencari ruangan.
8. Pelaksanaan acara sudah baik dan tertib, perlu dipertahankan untuk acara-acara kenegaraan yg bisa dihadiri publik ke depan.
9. Kecepatan penyampaian informasi dan selalu *update*.
10. Perluasan media penyebarluasan informasi.
11. Kerja sama dengan pemandu opini, masyarakat, dan media terutama media lokal.
12. Peningkatan keakuratan informasi.
13. Peningkatan jumlah berita dan konten kreatif.
14. Komunikasi dua arah dan merespons pengaduan masyarakat.
15. Peningkatan sosialisasi secara masif ke berbagai kalangan.
16. Pengenalan Setkab kepada masyarakat.
17. Kecepatan dan kemudahan akses *website*.
18. Peningkatan pengiriman rilis ke media.
19. Informasi yang lebih detail dan mendalam.
20. Kerja sama dengan lembaga pemerintahan.
21. Video untuk kebutuhan wartawan dan peningkatan jumlah.
22. Pemberitaan yang berimbang, transparan, dan objektif.
23. Konsisten dalam penyajian informasi.
24. Peningkatan intensitas *livestreaming*.
25. Penggunaan teknologi terbaru dan peningkatan sumber daya manusia.
26. Ada foto-foto pojokan Setkab dari tahun yang ditayangkan di media informasi yang dilihat setiap hari oleh pagawai.
27. Percepat waktu penanganan pengajuan.
28. Perlu ditingkatkan kembali terkait alur proses permintaan fotonya saja.
29. Dibuatkan sistem untuk di depan *security* pintu masuk kendaraan karena terlihat masih manual dengan mengisi buku tamu terlebih dahulu.
30. Kiranya kualitas wifi *holding room* bisa diperbaiki.

Secara umum, berdasarkan saran dan masukan di atas, tindak lanjut yang dilakukan oleh Asdep Humas dan Protokol adalah sebagai berikut.

Salah satu jenis konten yang menjadi masukan responden adalah siniar atau *podcast*, yaitu sebanyak 125 responden. Berdasarkan masukan tersebut, pada bulan Februari tahun 2022 Setkab pun meluncurkan Podkabs (*Podcast* Kabinet dan Sekretariat Kabinet). Podkabs tidak hanya kaya akan informasi mengenai program dan kinerja pemerintah tetapi juga mengungkap sisi lain dari para anggota kabinet. Dikemas dengan ringan dan santai, Podkabs mampu menarik lebih banyak audiens dan isu yang disampaikan juga lebih mudah dipahami. Hal itu terlihat dari respons positif masyarakat serta lonjakan pelanggan akun YouTube Sekretariat Kabinet hingga mencapai 143,56% dibanding tahun sebelumnya.

Adanya keinginan responden agar terus dimonitor perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berpotensi untuk dapat dijadikan media untuk penyebarluasan informasi. Menjawab tantangan tersebut, setelah

melewati serangkaian uji coba, pada bulan November tahun 2022 Sekretariat Kabinet pun menginisiasi penggunaan TikTok.

Selain itu, Asdep Humas dan Protokol menindaklanjuti saran dan masukan lainnya dengan terus berinovasi dan melakukan perbaikan terhadap layanan yang diberikan, dengan selalu mengedepankan prinsip layanan prima yakni tidak menyulitkan prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan.

3.5 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumberdaya.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan program/kegiatan Asdep Humas dan Protokol tahun 2022, tentunya didukung oleh penggunaan sumber daya yakni anggaran, sumber daya manusia (SDM), dan sarana dan prasarana.

Berikut analisis efisiensi penggunaan ketiga sumber daya tersebut di oleh Asdep Humas dan Protokol selama periode tahun 2022.

3.5.1 Realisasi Anggaran.

Berdasarkan Perjanjian Kinerja (PK) Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022, kinerja Asdep Humas dan Protokol tidak hanya diukur dari terlaksananya sasaran kegiatan dan indikator kinerja yang telah ditetapkan, melainkan juga dari efisiensi penggunaan anggaran yang sesuai dengan alokasi/pagu anggaran yang telah ditetapkan.

Setelah dilakukan evaluasi anggaran secara berkala, Asdep Humas dan Protokol dirasa perlu melakukan revisi anggaran karena semakin banyaknya kegiatan yang harus dilaksanakan oleh Asdep Humas dan Protokol. Hasil revisi anggaran dan realisasi anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 tergambar pada tabel sebagaimana dijelaskan terdahulu.

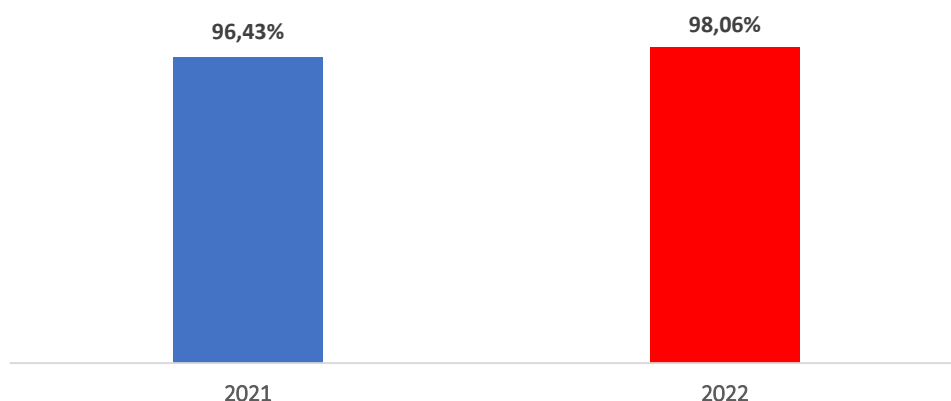
Berdasarkan data tersebut, diketahui pagu awal anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 sebesar Rp2.800.000.000,-, setelah dilakukan revisi menjadi sebesar Rp2.128.896.000,-. Dari pagu setelah revisi, terealisasi sebesar Rp2.087.701.024,- atau **98,06 persen**.

Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, realisasi capaian anggaran Asdep Humas dan Protokol tergambar dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Perbandingan Pagu dan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol tahun 2021 dan 2022

Tahun	Pagu setelah Revisi (Rp)	Realisasi (Rp)	Realisasi (%)
2021	1.679.387.000,-	1.619.547.029,-	96,43
2022	2.128.896.000,-	2.087.701.024,-	98,06

Dalam grafik, perbandingan realisasi anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut.



Gambar 3.31 Grafik Perbandingan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2021 dan 2022

Berdasarkan grafik di atas, terlihat kenaikan capaian realisasi anggaran Asdep Humas dan Protokol sebesar 1,63%. Kenaikan tersebut karena Asdep Humas dan Protokol telah melaksanakan program dan kegiatannya secara masif dengan inovasi yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan capaian kinerja yang sangat baik dan raihan penghargaan dari instansi lainnya.

Sedangkan apabila realisasi anggaran dibandingkan dengan capaian kinerja pada setiap indikator kinerja, hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 3.9 Perbandingan Pencapaian Kinerja dan Realisasi Anggaran Asdep Humas dan Protokol per Periode tahun 2022

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Kegiatan Pendukung Indikator Kinerja	Pagu Anggaran setelah Revisi (Rp)	Realisasi Anggaran (Rp)	Realisasi Anggaran	Capaian Kinerja
1. Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan	Layanan kehumasan tentang kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet: 1. Peliputan dan pengelolaan informasi; 2. Pengelolaan media dan penyebaran informasi serta pemantauan dan evaluasi media arus utama dan media sosial.	1.388.252.000,-	1.360.329.066,-	97,99%	102%
	2. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)					
2. Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update					
3. Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol					

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Kegiatan Pendukung Indikator Kinerja	Pagu Anggaran setelah Revisi (Rp)	Realisasi Anggaran (Rp)	Realisasi Anggaran	Capaian Kinerja
4. Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan	Layanan protokoler: - Keprotokolan Sekretaris Kabinet dan/atau pengoordinasian keprotokolan kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet	740.644.000,-	727.371.958	98,21%	101%
Tahun 2022			2.128.896.000	2.087.701.024	98,06%	101%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa capaian kinerja terkait pengelolaan informasi dan komunikasi publik pada layanan kehumasan tentang kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet sebesar 102%, terlihat lebih besar apabila dibandingkan dengan realisasi anggarannya yakni sebesar 97,99%. Hal ini menjadi capaian kinerja yang sangat baik bagi Asdep Humas dan Protokol dan tentunya masih perlu ditingkatkan lagi capaiannya.

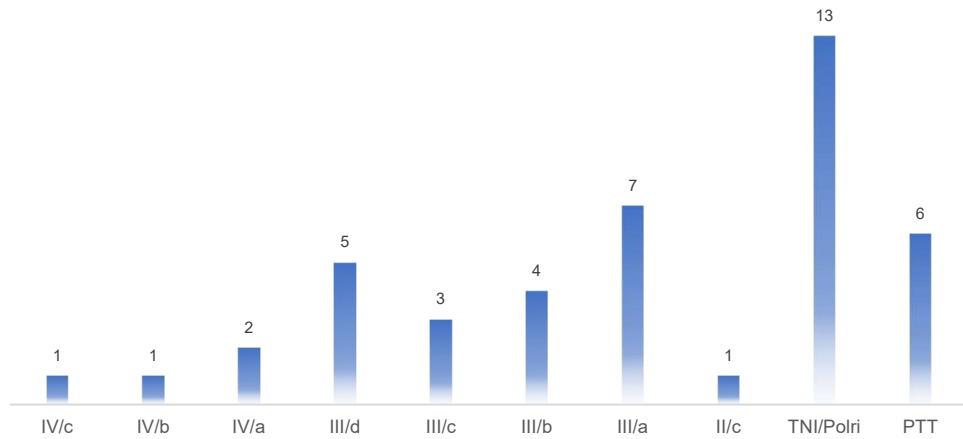
Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa capaian kinerja terkait layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet sebesar 101%, terlihat lebih besar apabila dibandingkan dengan realisasi anggarannya yakni sebesar 98,21%. Hal ini juga menjadi capaian kinerja yang sangat baik bagi Asdep Humas dan Protokol dan tentunya masih perlu ditingkatkan lagi capaiannya.

Secara keseluruhan, pada tahun 2022 capaian kinerja terkait pengelolaan informasi dan komunikasi publik pada layanan kehumasan tentang kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet serta keprotokolan Sekretariat Kabinet sebesar 101%, juga terlihat lebih besar apabila dibandingkan dengan realisasi anggarannya yakni sebesar 98,06%. Hal ini juga menjadi capaian kinerja yang sangat baik bagi Asdep Humas dan Protokol yang juga perlu ditingkatkan pada periode selanjutnya. Asdep Humas dan Protokol pada periode tahun berikutnya akan terus berupaya untuk efisiensi penggunaan anggaran pada setiap program dan kegiatannya dan tetap mengupayakan peningkatan capaian kinerja pada tahun berikutnya.

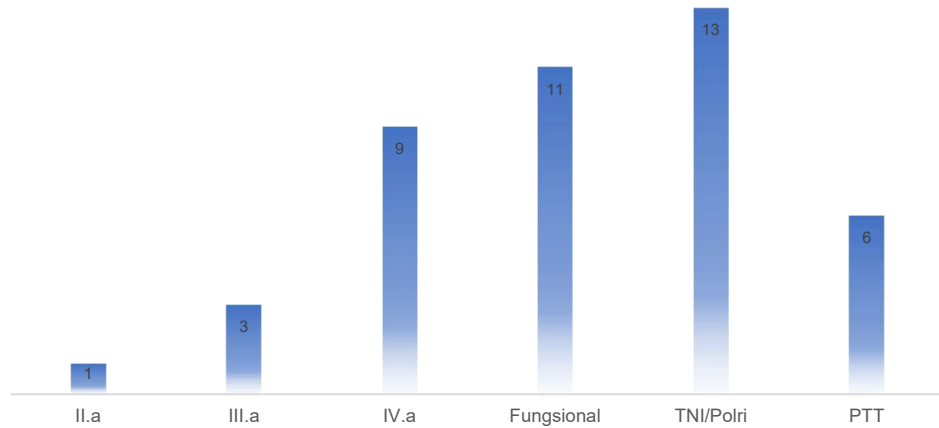
3.5.2 Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan data kepegawaian per 31 Desember 2022, Asdep Humas dan Protokol didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) sebanyak 38 orang pegawai. Jika dibandingkan dengan data per 31 Desember 2021 jumlahnya sama yaitu sebanyak 38 orang pegawai. Walaupun pada bulan April 2022 terdapat pengalihan jabatan struktural ke jabatan fungsional pranata humas di lingkungan Asdep Humas dan Protokol namun tidak mempengaruhi komposisi jumlah pegawai yang ada.

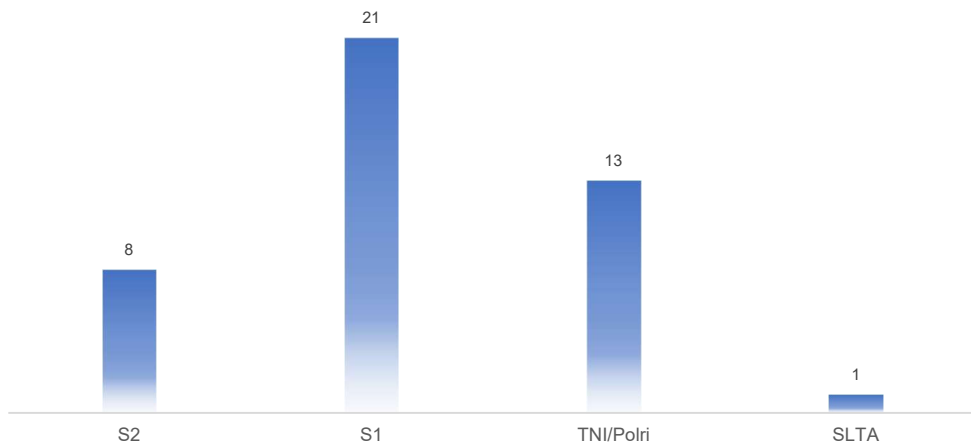
Berikut ini grafik perbandingan komposisi SDM pada Asdep Humas dan Protokol per 31 Desember 2022.



Gambar 3.32 Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Golongan tahun 2022



Gambar 3.33 Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Jabatan tahun 2022



Gambar 3.34 Kekuatan Pegawai Asdep Humas dan Protokol Berdasarkan Tingkat Pendidikan tahun 2022

Asdep Humas dan Protokol terus berupaya memperbaiki kualitas SDM dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para pejabat dan pegawai di lingkungan Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022, antara lain melalui diklat keprotokolan, pelatihan, serta pendidikan dan pelatihan infografis. Dalam upaya efisiensi penggunaan sumber daya manusia juga telah dilaksanakan melalui pelibatan multipihak dalam pengelolaan kegiatan Asdep Humas dan Protokol seperti penggunaan tenaga dari instansi lain sebagai pemateri dan pemberi masukan guna peningkatan kapasitas SDM Asdep Humas dan Protokol.

3.5.3 Sarana Prasarana.

Asdep Humas dan Protokol pada tahun 2022 telah cukup efisien dalam hal sarana prasarana, dengan selalu mengintensifkan penggunaan sarana prasarana teknologi komunikasi seperti surat elektronik (surel) maupun grup sosial yang mampu meningkatkan capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol terutama dalam pengelolaan informasi untuk kemudian disebarluaskan melalui laman www.setkab.go.id dan media sosial Sekretariat Kabinet lainnya.

BAB IV

PENUTUP

Pada tahun 2022, rata-rata capaian kinerja 7 (tujuh) indikator kinerja Asdep Humas dan Protokol pada 5 (lima) sasaran kegiatan telah tercapai dengan baik dan melampaui target yang direncanakan sebesar **109%**. Apabila disejajarkan dengan interval capaian kinerja berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja Asdep Humas dan Protokol tahun 2020 termasuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Dari rata-rata capaian kinerja ketujuh IK Asdep Humas dan Protokol tahun 2022 (**sebesar 109%**) apabila dibandingkan dengan rata-rata capaian kinerja IK Asdep Humas dan Protokol tahun 2021 (**sebesar 103%**), **mengalami kenaikan sebesar 6%**.

Keberhasilan dalam pencapaian kinerja tersebut, didukung oleh anggaran yang dialokasikan kepada Asdep Humas dan Protokol dengan realisasi sebesar **98.06%** pada tahun 2022. Hal tersebut tentunya dapat diwujudkan atas kerja sama dan partisipasi seluruh jajaran pimpinan dan staf di lingkungan Asdep Humas dan Protokol yang memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing.

LAMPIRAN


Lampiran 1: Perjanjian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022
ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL**

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan.	92
		Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP).	80
2	Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update.	100 persen
3	Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan.	92
4	Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.	92
5	Terwujudnya pengelolaan anggaran dan pelaksanaan kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang efektif	Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	B (5-8 kali revisi)
		Persentase penyerapan anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	90 Persen

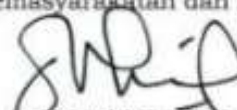
Kegiatan	Anggaran
Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan	-
1. Layanan Hubungan Masyarakat	Rp1.904.322.000,-
2. Layanan Protokoler	Rp895.678.000,-
Total Anggaran	Rp2.800.000.000,-

Pihak Kedua,
Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet



Dr. Thanon Aria Dewangga, S.I.P., M.Si.

Jakarta, 31 Januari 2022
Pihak Pertama,
Asisten Deputi Bidang Hubungan
Kemasyarakatan dan Protokol



Said Muhidin, S.P., M.H

Lampiran 2: Matriks Capaian Kinerja Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN	KATEGORI
Sasaran Kegiatan I : Meningkatnya Kualitas Layanan Kehumasan.				
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Kehumasan	92 Nilai Indeks	93,75 Nilai Indeks	102%	“Sangat Baik”
2. Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP)	80 Nilai Indeks	82,53 Nilai Indeks	103%	“Sangat Baik”
Rata-rata Sasaran Kegiatan I			103%	“Sangat Baik”
Sasaran Kegiatan II : Terlaksananya Pengelolaan Layanan Informasi yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update.				
3. Persentase Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Setkab yang Tepat Waktu, Tersedia, dan Update	100 persen	100 persen	100%	“Sangat Baik”
Sasaran Kegiatan III : Meningkatnya Kualitas Layanan Keprotokolan.				
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keprotokolan	92 Nilai Indeks	92,76 Nilai Indeks	101%	“Sangat Baik”
Sasaran Kegiatan IV : Meningkatnya Kualitas Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol.				
5. Indeks Kepuasan Penerima Layanan Internal Asdep Humas dan Protokol	92 Nilai Indeks	95,22 Nilai Indeks	104%	“Sangat Baik”
Sasaran Kegiatan V : Terwujudnya Pengelolaan Anggaran dan Pelaksanaan Kegiatan Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol yang Efektif.				
6. Indeks Revisi Program dan Anggaran Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	5-8 kali revisi (Kategori B)	5 kali revisi (Kategori B)	138%	“Sangat Baik”
7. Persentase Penyerapan Anggaran pada Asisten Deputi Bidang Humas dan Protokol	90 persen	98,06 persen	109%	“Sangat Baik”
Rata-rata Sasaran Kegiatan V			123%	“Sangat Baik”
Rata-rata Tahun 2022			109%	“Sangat Baik”

Lampiran 3: Matriks Penyerapan Anggaran Asdep Humas dan Protokol Tahun 2022.

LAPORAN KETERSEDIAAN DANA DETAIL TA 2022

Per Program; Kegiatan; Output; SubOutput; Komponen; SubKomponen; Akun; Item; Transaksi

Periode Desember 2022

Kementerian : 114 SEKRETARIAT KABINET

Unit Organisasi : 01 SEKRETARIAT KABINET

Satuan Kerja : 403112 SEKRETARIAT KABINET

Hal 1 dari 27

Uraian	Pagu Revisi	Lock Pagu	Realisasi TA 2022				SISA ANGGARAN
			Periode Lalu	Periode Ini	s.d. Periode	%	
JUMLAH SELURUHNYA	2,128,896,000	0	1,633,164,107	454,536,917	2,087,701,024	98.06 %	41,194,976
WA Program Dukungan Manajemen	2,128,896,000	0	1,633,164,107	454,536,917	2,087,701,024	98.06 %	41,194,976
WA.6399 Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik serta Keprotokolan	2,128,896,000	0	1,633,164,107	454,536,917	2,087,701,024	98.06 %	41,194,976
EBA Layanan Dukungan Manajemen Internal	2,128,896,000	0	1,633,164,107	454,536,917	2,087,701,024	98.06 %	41,194,976
EBA.958 Layanan Hubungan Masyarakat	1,388,252,000	0	1,035,911,696	324,417,370	1,360,329,066	97.99 %	27,922,934
608 Peliputan dan pengelolaan informasi	914,660,000	0	702,801,665	187,789,285	890,590,950	97.37 %	24,069,050
608.AA Penyusunan Kebijakan Hubungan Kemasyarakatan dan Strategi Komunikasi	97,089,000	0	52,367,676	41,270,000	93,637,676	96.45 %	3,451,324
521211 Belanja Bahan	71,214,000	0	26,635,000	41,270,000	67,905,000	95.35 %	3,309,000
002208. Makan Rapat Biasa D.K.I. JAKARTA	40,704,000	0	19,925,000	18,695,000	38,620,000	94.88 %	2,084,000

**Lampiran 4. Formulir Checklist Muatan Substansi Laporan Kinerja Asdep
Humas dan Protokol Tahun 2022**

Formulir *Checklist* Muatan Substansi Laporan Kinerja

No.	Pernyataan		Checklist
I.	Format	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Kinerja (LKj) telah menampilkan data penting Satuan Organisasi/ Unit Kerja 2. LKj telah menyajikan informasi sesuai sistematika penyusunan LKj 3. LKj telah menyajikan capaian kinerja Satuan Organisasi/Unit Kerja yang memadai 4. Telah menyajikan dengan lampiran yang mendukung informasi pada badan laporan 5. Telah menyajikan upaya perbaikan ke depan 6. Telah menyajikan akuntabilitas keuangan 	<p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p>
II.	Mekanisme Penyusunan	<ol style="list-style-type: none"> 1. LKj Satuan Organisasi disusun oleh FO/Penanggung Jawab Akuntabilitas Kinerja pada Satuan Organisasi yang tidak memiliki unit FO, dan LKj unit kerja disusun oleh unit kerja masing-masing 2. Informasi yang disampaikan dalam LKj telah didukung dengan data yang memadai 3. Penyusunan LKj satuan organisasi telah terdapat mekanisme penyampaian data dan informasi dari unit kerja ke unit penyusun LKj 4. Data/Informasi kinerja yang disampaikan dalam LKj telah diyakini keandalannya 	<p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p>
III.	Substansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan/Sasaran dalam LKj telah sesuai dengan tujuan/sasaran dalam Perjanjian Kinerja 2. Tujuan/Sasaran dalam LKj telah selaras dengan Rencana Strategis 3. Jika butir 1 dan 2 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai 4. Indikator kinerja dalam LKj telah sesuai dengan Indikator Kinerja dalam Perjanjian Kinerja 5. Tujuan/Sasaran dan Indikator Kinerja pada Perjanjian Kinerja yang merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam LKj telah sesuai dengan tujuan/sasaran dan Indikator Kinerja dalam IKU 6. Jika butir 4 dan 5 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai 7. Telah terdapat perbandingan data kinerja dengan tahun sebelumnya, standar nasional (jika ada) dan sebagainya yang bermanfaat 	<p align="center">√</p> <p align="center">-</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p> <p align="center">-</p> <p align="center">√</p> <p align="center">√</p>