



**SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA**



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II 2022

**DEPUTI BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET|
2023**

KATA PENGANTAR

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

Survei yang dilaksanakan merupakan pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK meliputi :

1. Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).
2. Layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet.
3. Layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet.
4. Layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan.
5. Layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet.
6. Layanan kehumasan Sekretariat Kabinet.

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

Jakarta, Februari 2023

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Thanon Aria Dewangga

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan masyarakat. Pelaksanaan SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2022, dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester II 2022

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	84,92
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	86,97
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	86,11
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	81,98
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	93,225
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	95,70
Rata-rata		88,15

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK masuk ke dalam mutu pelayanan B yaitu berkinerja baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun-tahun sebelumnya, hasil survei pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan seperti ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020-2022

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	Smt I 2022	Smt II 2022
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	87,61	84,92
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43	86,77	-	86,97
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10	97,78	-	86,11
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44	84,58	-	81,98
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,47	93,225
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	92,50	96	92,13	95,7
Rata-rata		87,60	91,62	90,74	88,15

Guna optimalisasi layanan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK terdapat saran dan rekomendasi sebagai berikut:

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

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	3
1.5. Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II ANALISIS.....	6
2.1. Perhitungan Hasil Survei	6
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	7
1. Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)	7
2. Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.....	12
3. Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet.....	15
4. Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	18
5. Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	25
6. Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet.....	27
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	32
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	32
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan	33
3.2.1. Pengaduan Tahun 2021 yang Ditindaklanjuti s.d. Semester II 2022.....	33

3.2.2. Pengaduan Tahun 2022 dan Rencana Tindak Lanjut.....	42
BAB IV PENUTUP	49
4.1. Kesimpulan.....	49
4.2. Saran dan Rekomendasi	50
Lampiran-lampiran	51

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester II 2022.....	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II 2022	4
Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 2.2. Hasil Survei Kepuasan terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022.....	9
Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2022.....	13
Tabel 2.4. Jumlah Respoden SKM Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet.....	23
Tabel 2.5. Hasil Survei Kepuasan terhadap Informasi Terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan melalui <i>Website</i> dan Media Sosial Tahun 2022.....	23
Tabel 2.6. Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet.....	30
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	32
Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut Tahun 2022	33
Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021	37
Tabel 3.4. Saran dan Masukan Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Terkait Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut Semester II 2022	38
Tabel 3.5. Saran dan Masukan <i>Stakeholder</i> Eksternal pada Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut	42
Tabel 3.6. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut	44

Tabel 3.7.	Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester II 2022.....	44
Tabel 3.8.	Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut	46
Tabel 3.9.	Saran dan Masukan pada Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut	46
Tabel 4.1.	Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester II 2022	49
Tabel 4.2.	Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester II 2022	50

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2022.....	4
Gambar 2.1. Pertanyaan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022.....	8
Gambar 2.2. Tampilan SITAP.....	10
Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester II 2022.....	11
Gambar 2.4. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	12
Gambar 2.5. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020-2022	14
Gambar 2.6. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden	15
Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2022.....	16
Gambar 2.8. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2020 s.d. 2022	17
Gambar 2.9. Sekretariat Kabinet Menerima Penghargaan AMH dan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022	21
Gambar 2.10. Perbandingan Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020-2022	24
Gambar 2.11. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester II 2022	26
Gambar 2.12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	28
Gambar 2.13. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet	29
Gambar 2.14. Formulir Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet.....	29
Gambar 2.15. Perbandingan Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester II 2022	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet *juncto*. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Sekretariat Kabinet mempunyai tugas memberikan dukungan manajemen kabinet kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 3 (tiga) asisten deputi di lingkungan Deputi DKK, yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan dan Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* Deputi DKK yaitu Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan perwakilan dari masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK tahun 2022 meliputi 6 (enam) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet), Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet.

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

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2022 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK pada semester II 2022 dan tahun-tahun sebelumnya guna perbaikan layanan.
3. Memberikan gambaran terhadap *feed back*/umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan *stakeholders* untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Setiap bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK memiliki karakteristik responden yang berbeda. Berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 6 (enam) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK disertai dengan informasi jumlah responden.

Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester II 2022

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	Peserta persidangan kabinet	28
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pemohon penjadwalan sidang kabinet	13

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pemohon salinan risalah sidang kabinet	5
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	347
5.	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll	10
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Pemohon layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	10

1.4. Tim

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

Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputy DKK Tahun 2022



1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan SKM Sekretariat Kabinet dhi. Deputy DKK Semester II 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II 2022

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	Survei Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2022	Oktober 2022
2	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet tahun 2022	Desember 2022
3	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet tahun 2022	Juli-Desember 2022

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
4	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2022	Desember 2022
5	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II 2022	Juli-Desember 2022
6	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Kehumasan Tahun 2022	Juli-Desember 2022

BAB II ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 6 (enam) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Setiap responden yang telah disebutkan pada Bab I diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang diberikan (menggunakan skala *likert*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas) sampai 4 (sangat puas) pada setiap jenis survei pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan dengan memberi nilai pada masing-masing unsur setiap pertanyaan survei. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Selanjutnya nilai SKM menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

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

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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.2. Deskripsi Hasil Survei.

1 Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan)

Salah satu tugas pokok Deputy DKK yaitu melakukan persiapan, pengadministrasian, penyelenggaraan, dan pengelolaan sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden yang selanjutnya disebut dengan persidangan kabinet. Fungsi utama Deputy DKK dalam penyelenggaraan dan pengelolaan persidangan kabinet yaitu:

1. Persiapan dan pengadministrasian penyelenggaraan persidangan kabinet.
2. Perekaman, penyusunan transkripsi, penyusunan, dan pendistribusian Arahan Presiden dan Risalah persidangan kabinet.

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

Adapun pengukuran layanan pengelolaan persidangan kabinet menggunakan formulasi perhitungan hasil survei. Survei dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali dengan cara membagikan kuesioner kepada responden peserta Persidangan Kabinet, terdiri atas:

- a. Menteri Kabinet Kerja dan Pejabat Setingkat Menteri;
- b. Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
- c. Pejabat Eselon I Kementerian/Lembaga;
- d. Pejabat Lainnya.

Teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Pengelolaan Persidangan Kabinet dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para Peserta Persidangan Kabinet secara langsung.

Kuesioner survei layanan pengelolaan persidangan kabinet telah mengimplementasikan unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang tertuang dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) aspek pertanyaan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban, yaitu tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas.

Berikut pertanyaan survei yang disampaikan di dalam kuesioner Survei terhadap Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022.

Gambar 2.1. Pertanyaan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022



Pada semester II 2022, survei dilaksanakan pada tanggal 11 Oktober 2022, dengan responden seluruhnya sebanyak 28 peserta persidangan kabinet. Penyusunan hingga pengumpulan survei dilaksanakan oleh tim penyusun survei yang ditunjuk oleh Deputi DKK melalui Surat Perintah Deputi DKK Nomor Sprint.01/DKK/01/2022.

Hasil survei kepuasan pengelolaan persidangan kabinet semester II 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.2. Hasil Survei Kepuasan terhadap Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022

No.	Pertanyaan	Hasil Survei Semester II 2022
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memperoleh bahan paparan Sidang Kabinet?	80,36
2.	Apakah informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet diterima dengan baik?	88,39
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam penerimaan risalah Sidang Kabinet?	74,11
4.	Apakah risalah Sidang Kabinet dapat dibaca dengan jelas?	84,82
5.	Apakah Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti?	92,86
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?	84,82
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku, kesopanan, dan keramahan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?	88,39
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam pengaduan pelayanan Sidang Kabinet?	83,04
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Sidang Kabinet?	87,50
Pengelolaan Sidang Kabinet		84,92

Berdasarkan tabel di atas, hasil survei layanan pengelolaan persidangan kabinet semester II 2022 adalah 84,92%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester II 2022 masuk kedalam mutu pelayanan B atau berkinerja baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti sebesar 92,86%. Arahan Presiden merupakan bagian dari risalah yang disusun dengan berpedoman pada Buku Pedoman Pelaporan Persidangan Kabinet, Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjuti Hasil Sidang Kabinet, serta Perseskab Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perseskab Nomor 1 Tahun 2020

tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Lebih lanjut, Arahan Presiden dalam risalah juga menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang akan diputuskan di lingkup Kementerian/Lembaga yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksana Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah, sehingga Arahan Presiden dapat lebih mudah untuk ditindaklanjuti. Hal ini yang menyebabkan tingginya perolehan hasil survei pada aspek Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.

Untuk meningkatkan layanan terhadap kemudahan dalam memperoleh dan mengakses Arahan Presiden, maka melalui Keputusan Sekretaris Kabinet Nomor 40 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Tindak Lanjut Arahan Presiden Melalui Sistem Informasi Tindak Lanjut Arahan Presiden (SITAP) di Lingkungan Sekretariat Kabinet, telah dibangun sebuah aplikasi, yaitu SITAP yang diharapkan dapat memudahkan pemantauan Arahan Presiden dalam Risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.

Gambar 2.2. Tampilan SITAP



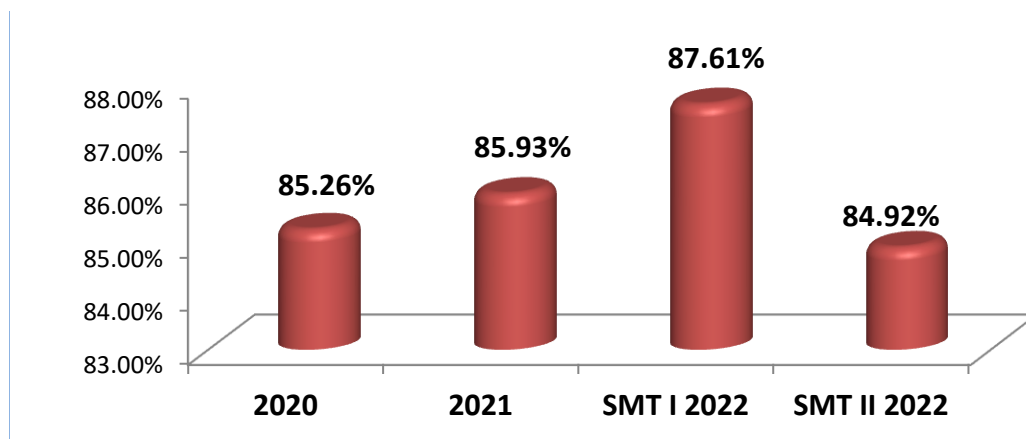
Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek kecepatan penerimaan risalah sidang kabinet dengan persentase sebesar 74,11%. Salah satu penyebab rendahnya hasil survei pada indikator ini yaitu adanya ketidakseragaman dalam pengelolaan risalah di lingkup Kementerian/Lembaga (K/L) atau Pemerintah Daerah. Terhadap risalah yang dikirimkan Sekretariat Kabinet melalui *e-mail* dinas [risalah dalam bentuk *softcopy*], maka dapat diterima secara langsung oleh pimpinan K/L atau Pemerintah Daerah yang bersangkutan dan/atau oleh unit ketatausahaan K/L atau Pemerintah Daerah. Sedangkan terhadap risalah dalam bentuk *hardcopy* dikirimkan melalui jasa pengiriman (kerja sama Sekretariat Kabinet dengan PT Pos Indonesia), maka hanya diterima oleh unit ketatausahaan K/L atau Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Dengan demikian, kecepatan penerimaan risalah pada pimpinan masing-masing Kementerian/Lembaga atau Pemerintah Daerah tidak berada pada kewenangan Sekretariat Kabinet.

Pengiriman risalah saat ini telah dilakukan melalui *e-mail* dinas yang seharusnya berdampak pada kecepatan penerimaan risalah ke masing-masing Kementerian/Lembaga atau Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan Perseskab

Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet, Pasal 13 yang berbunyi “Sekretaris Kabinet menyampaikan risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan sidang kabinet”. Artinya, dalam kurun waktu kurang dari dan/atau 3 (hari) kerja, risalah telah dikirimkan melalui *e-mail* dinas masing-masing Kementerian/Lembaga atau Pemerintah Daerah.

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester II 2022



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

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

2.

Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

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

Gambar 2.4. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENJADWALAN SIDANG KABINET, RAPAT, ATAU PERTEMUAN YANG DIPIMPIN DAN/ATAU DIHADIRI OLEH PRESIDEN DAN/ATAU WAKIL PRESIDEN

- PERSYARATAN**
 - Kartu Identitas Instansi (ID Card).
 - Surat permohonan penjadwalan sidang kabinet yang ditandatangani oleh pimpinan Kementerian/Lembaga yang ditujukan kepada Sekretaris Kabinet dengan tembusan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.
- SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**
 - Pengajuan surat permohonan oleh Kementerian/Lembaga.
 - Kementerian/Lembaga menerima status pengajuan permohonan.
 - Kementerian/Lembaga menerima undangan sidang kabinet, rapat, atau pertemuan.
- JANGKA WAKTU PELAYANAN**

Menyesuaikan Arahan Presiden.
- BIAYA/TARIF**

Tidak ada.
- PRODUK PELAYANAN**

Undangan sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden.
- ADUAN, SARAN, DAN MASUKAN**
 - Telepon: 021-34833361, 021-3849713, 0812.9800.2003.
 - Email ke: undangansidkab@setkab.go.id.
 - Surat atau datang langsung ke Sekretariat Kabinet c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Jalan Veteran Nomor 18 Jakarta Pusat, Kode Pos 10110.
- DASAR HUKUM**
 - Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
 - Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet;
 - Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah;
 - Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet;
 - Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- SARANA DAN PRASARANA/FASILITAS**
 - Alat Tulis Kantor.
 - Komputer / Notebook.
 - Printer.
 - Scanner.
 - Mesin Fotokopi.
 - Telepon/Handphone.
 - Faksimile.
 - Jaringan Internet.
 - Stempel Sekretaris Kabinet dan/atau pengesahan secara elektronik.
 - E-mail Dinas.
 - Jaringan Komunikasi.
- KOMPETENSI PELAKSANA**

Berperilaku berdasarkan Pedoman Pelaksanaan dan Pengembangan Budaya Kerja "PASTI", yaitu:

 - Professional
 - Akuntabilitas
 - Tanggap
 - Integritas
- PENGAWASAN INTERNAL**

Dilakukan secara periodik melalui rapat evaluasi setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting oleh Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan.
- JUMLAH PELAKSANA**

7 (tujuh) orang.
- JAMINAN PELAYANAN**
 - Maklumat Pelayanan.
 - Pakta Integritas.
 - Moto Budaya Kerja "PASTI".
- JAMINAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**
 - Surat Undangan dibubuhi tanda tangan serta cap basah dan/atau pengesahan secara elektronik, sehingga dijamin keasliannya.
 - Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
- EVALUASI KINERJA PELAYANAN**
 - Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali.
 - Survei kepuasan secara berkala dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

© Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 2021

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

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Deputi DKK dhi. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan sekali dalam setahun yaitu pada akhir tahun 2022 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pemohon penjadwalan sidang kabinet dari Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah atau Provinsi yaitu sebanyak 13 responden. Hasil survei kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet pada setiap indikator pengukuran survei dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

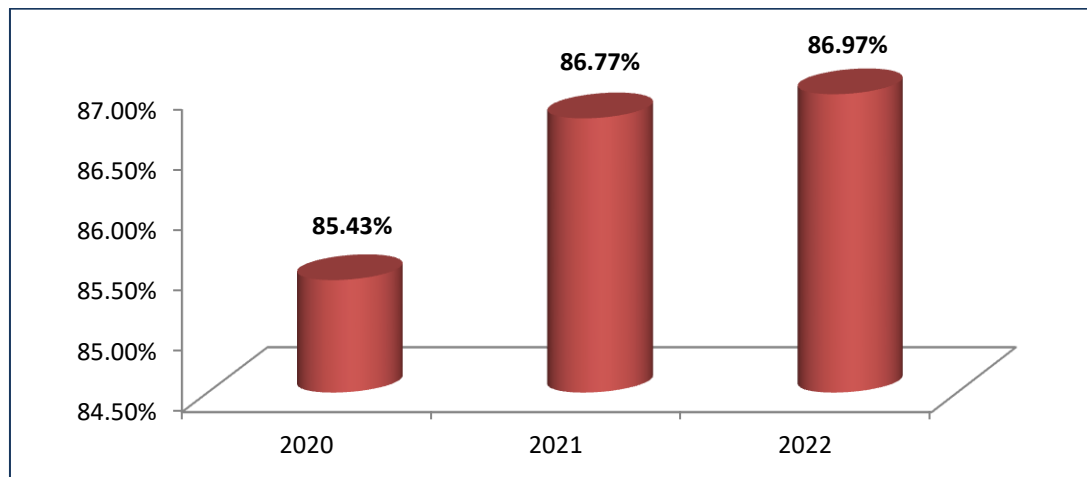
Tabel 2.3. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2022

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan
1.	Kesesuaian Persyaratan	86,50%
2.	Prosedur	88,50%
3.	Waktu Pelayanan	82,70%
4.	Biaya/Tarif	86,50%
5.	Produk Pelayanan	86,50%
6.	Kompetensi Pelaksana	88,50%
7.	Perilaku Pelaksana	92,25%
8.	Maklumat Pelayanan	84,50%
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,50%
Rata-rata		86,97%

Pada tabel di atas ditunjukkan bahwa rata-rata hasil survei kepuasan pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet tahun 2022 adalah sebesar 86,97 persen.

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet mengalami peningkatan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2.5. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020-2022



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

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

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

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

3.

Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

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

Gambar 2.6. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN RISALAH SIDANG KABINET, RAPAT, ATAU PERTEMUAN YANG DIPIMPIN DAN/ATAU DIHADIRI OLEH PRESIDEN DAN/ATAU WAKIL PRESIDEN

- 1 PERSYARATAN**
 1. Kartu Identitas Instansi (ID Card).
 2. Surat permohonan salinan risalah dari pemohon yang ditandatangani oleh pimpinan Kementerian/Lembaga atau serendah-rendahnya unit kerja tingkat eselon I, ditujukan kepada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.
- 2 SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**
 1. Pengajuan surat permohonan oleh pemohon.
 2. Pemohon menerima bukti tanda terima surat permohonan.
 3. Pemohon menerima salinan risalah.
- 3 JANGKA WAKTU PELAYANAN**

1 (satu) hari kerja.
- 4 BIAYA/TARIF**

Tidak ada.
- 5 PRODUK PELAYANAN**

Salinan Risalah sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden.
- 6 ADUAN, SARAN, DAN MASUKAN**
 1. Telepon: 021-3862339.
 2. Email ke: pelaporan.persidangan@setkab.go.id.
 3. Surat atau datang langsung ke Sekretariat Kabinet c.q. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Jalan Veteran Nomor 18 Jakarta Pusat, Kode Pos 10110.
- 7 DASAR HUKUM**
 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
 2. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet.
 3. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah.
 4. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet.
 5. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet.
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 8 PRASARANA/FASILITAS**
 1. Ruang dan Meja Pelayanan.
 2. Komputer/ notebook.
 3. Printer.
 4. Mesin Fotokopi.
 5. Alat Penjilidan.
 6. Alat Tulis Kantor.
 7. Kertas bergengaman khusus (security paper).
 8. Stempel Sekretaris Kabinet dan/atau pengesahan secara elektronik.
 9. E-mail dinas.
 10. Jaringan Internet.
 11. Jaringan Komunikasi.
- 9 KOMPETENSI PELAKSANA**

Berperilaku berdasarkan Pedoman Pelaksanaan dan Pengembangan Budaya Kerja "PASTI", yaitu:

 - Profesional
 - Tanggap
 - Akuntabilitas
 - Integritas
- 10 PENGAWASAN INTERNAL**

Dilakukan secara periodik melalui rapat evaluasi setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting oleh Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan.
- 11 JUMLAH PELAKSANA**

2 (dua) orang.
- 12 JAMINAN PELAYANAN**
 1. Maklumat Pelayanan.
 2. Pakta Integritas.
 3. Moto Budaya Kerja "PASTI".
- 13 JAMINAN, KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**
 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas bergengaman khusus (security paper) yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi.
 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
- 14 EVALUASI KINERJA PELAYANAN**
 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali.
 2. Survei kepuasan secara berkala dan berkelanjutan, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

© Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 2021

Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan setiap unit kerja dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, khususnya Bidang Pengelolaan Risalah Persidangan dalam mendistribusikan salinan risalah

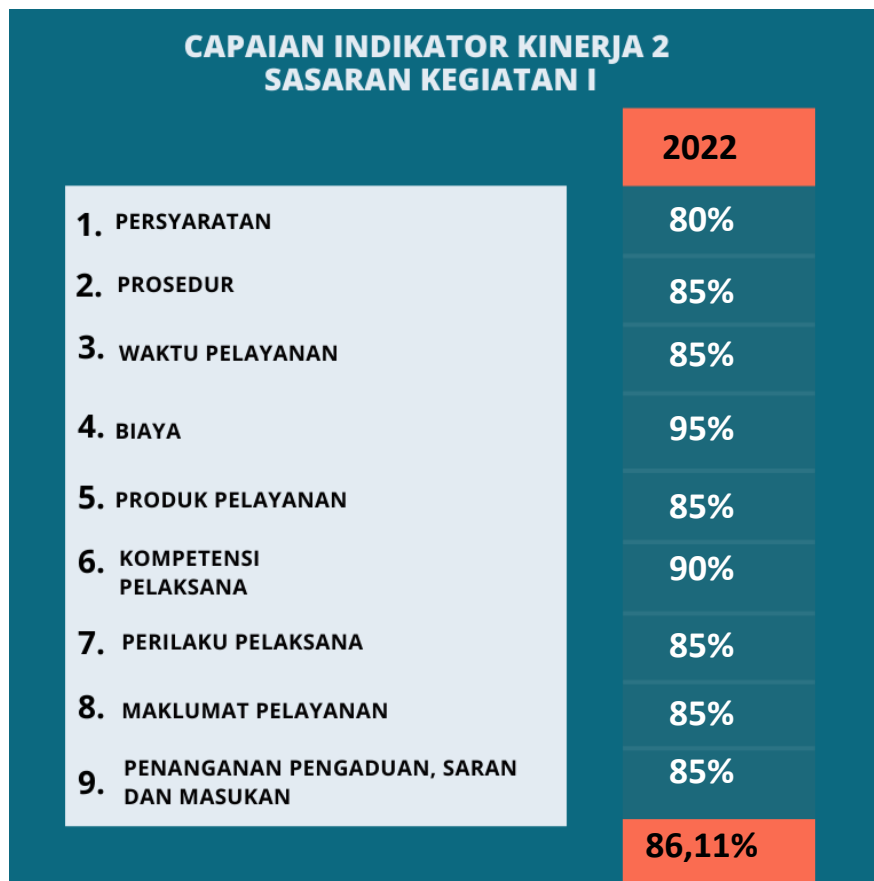
persidangan kabinet. Standar pelayanan permohonan salinan risalah tersebut bermanfaat meningkatkan kualitas layanan pemberian salinan risalah persidangan kabinet. Oleh karena itu, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan perlu melakukan evaluasi secara berkala pada pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan salinan risalah sidang kabinet dengan standar pelayanan dimaksud.

Salah satu bentuk evaluasi tersebut, yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan survei kepuasan terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet kepada para pemohon salinan risalah. Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) buah pertanyaan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban (kuesioner survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet terlampir).

Pada tahun 2022, survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet dilakukan sepanjang tahun 2022 dengan cara memberikan *link* survei kepada responden setelah pelayanan selesai dilakukan, dan data hasil survei dikumpulkan pada bulan Desember 2022 dengan responden, yaitu pemohon salinan risalah tahun 2022 sebanyak 5 responden.

Hasil survei terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tahun 2022 dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2022

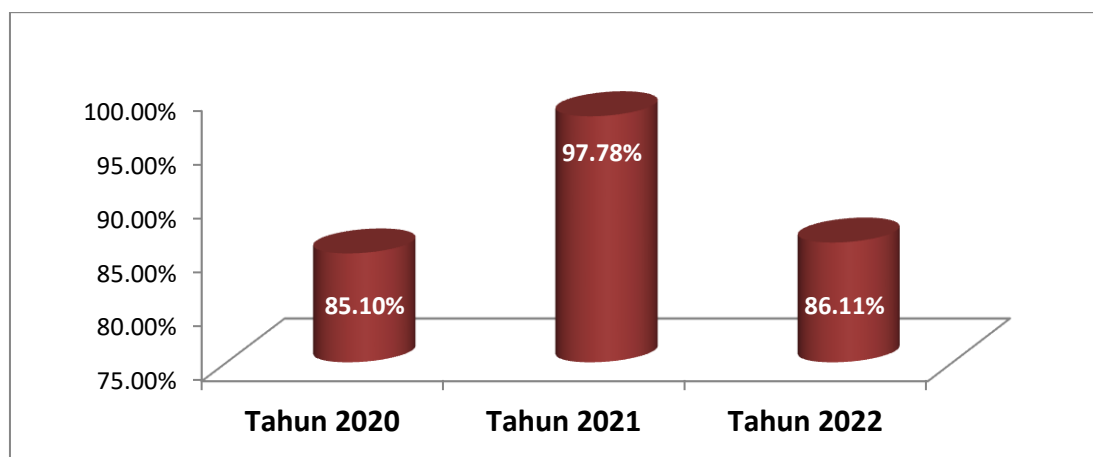


Pada tahun 2022, hasil survei rata-rata layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet adalah sebesar 86,11%. Pada gambar di atas dapat ditunjukkan bahwa, persentase tertinggi diperoleh dari 2 aspek yaitu biaya dan kompetensi pelaksana dengan hasil survei masing-masing sebesar 95% dan 90%. Pelayanan permohonan salinan risalah merupakan layanan yang tidak berbayar sehingga responden merasa puas pada aspek biaya. Selain itu kecepatan dalam pelayanan juga mempengaruhi tingginya kepuasan responden terhadap aspek kompetensi pelaksana.

Sedangkan hasil terendah diperoleh pada aspek persyaratan dengan hasil sebesar 80%. Hal ini disebabkan oleh masih kurang puasnya responden terhadap kemudahan persyaratan yang diberikan. Meskipun dalam standar pelayanan layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet telah dijelaskan dengan lugas kemudahan persyaratan dari layanan permohonan salinan risalah yaitu berupa kartu identitas dan surat permohonan. Standar pelayanan dimaksud juga telah disebarluaskan melalui *website* resmi Sekretariat Kabinet dan juga berbagai media sosial yang dimiliki oleh Sekretariat Kabinet.

Perbandingan hasil survei layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tahun 2020 s.d 2022 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.8. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2020 s.d. 2022



Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, kepuasan terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, mengalami penurunan dan/atau peningkatan.

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

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

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

4.

Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

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

Input informasi Sekretariat Kabinet mulai dari pengantar Presiden dan hasil sidang kabinet atau rapat terbatas, hasil liputan kegiatan kabinet terutama kegiatan Presiden dan Sekretariat Kabinet termasuk Staf Khusus Presiden, peraturan perundang-undangan, hingga rilis atau materi dari kementerian/lembaga 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.

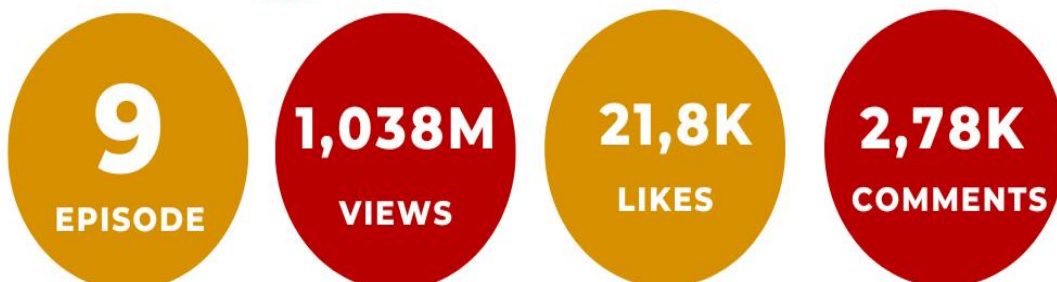
Saat ini Sekretariat Kabinet memiliki tujuh media daring yaitu laman resmi www.setkab.go.id serta 6 (enam) media sosial (medsos). Kanal medsos Sekretariat Kabinet tersebut adalah Twitter @setkabgoid, Facebook Page @setkabgoid, Instagram @sekretariat.kabinet, Youtube Sekretariat Kabinet RI, dan 2 (dua) 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, Sekretariat Kabinet selalu berupaya dan berinovasi untuk dapat meningkatkan performa pengelolaan media dan penyebarluasan informasi publik, baik dari segi keakuratan informasi, kecepatan dan metode penyampaian, variasi serta desain konten, jangkauan, dan lain-lain. Salah satu fokus komunikasi publik Sekretariat Kabinet 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*.



Kedua, pada tahun 2022 Sekretariat Kabinet juga mulai menggunakan *platform* Tiktok sebagai sarana komunikasi publik. Inisiasi ini adalah jawaban dari Sekretariat Kabinet terhadap tren penggunaan Tiktok yang terus meningkat di tanah air, yang harus dimanfaatkan untuk lebih memasifkan penyebarluasan 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, Sekretariat Kabinet telah menayangkan 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*.



Inovasi Podkabs dan Tiktok di atas juga dibarengi dengan upaya peningkatan performa media daring lainnya. Di 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. Tak hanya itu, berbagai apresiasi dan penghargaan juga diraih Sekretariat Kabinet terhadap upaya yang dilakukan. Sekretariat Kabinet 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'.

Gambar 2.9. Sekretariat Kabinet Menerima Penghargaan AMH dan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2022



Apresiasi mengenai komunikasi publik Sekretariat Kabinet, khususnya Podkabs, juga diperoleh dari jajaran kabinet pemerintah yang merupakan salah satu *stakeholder* utama Sekretariat Kabinet.

TESTIMONI PODKABS



Kita harus mempunyai podcast yang lebih santai tapi narasinya nyampe. Dengan bahasa yang lebih lugas, lebih santai, pasti akan lebih masuk dalam mindset mereka [masyarakat], terutama anak muda.

- Seskab Pramono Anung -

Podkabs ini adalah sesuatu yang dianggap ringan, temanya ringan, daftar isinya berat, apalagi pembahasannya. Jadi menurut saya, ini adalah desain yang komprehensif, terukur, dan sangat berkualitas. Top!



- Menteri Investasi/Kepala BKPM Bahlil Lahadalia -



Podkabs menjadi salah satu cara untuk bisa mempresentasikan bahwa yang namanya presiden dan menteri itu manusia juga. Mereka tentu punya tugas negara sebagai pejabat publik yang sangat penting, tapi mereka juga manusia biasa. So, [Podkabs] makes us menjadi orang biasa, yang kemudian kita bisa berkomunikasi mengenai masalah-masalah negara gitu.

- Menkeu Sri Mulyani -

Ini bagus sekali untuk bisa kita memberikan satu gambaran baik dari pejabat pemerintah, mungkin pejabat eselon I dan eselon II, untuk memberikan satu inspirasi kepada generasi muda, generasi penerus bangsa sehingga bisa mencapai cita-cita yang diinginkan.



- Menteri ATR/Kepala BPN Hadi Tjahjanto -



Ini penting untuk menyampaikan kinerja dan apa yang dilakukan oleh kabinet, pemerintah, semua menteri, tentu dipimpin Bapak Presiden agar sampai kepada publik. Komunikasi kepada masyarakat penting sehingga mereka punya harapan. Dengan harapan itu, masyarakat percaya dan menjadi aman dan tenang.

- Mendag Zulkifli Hasan -

Ini adalah salah satu platform yang bagus, di mana kita bisa memberikan informasi yang akurat yang mungkin belum sempat diketahui oleh publik. Karena dibawakan dalam situasi yang lebih rileks, kita bisa bercerita banyak, dan yang tidak kalah pentingnya adalah energi yang positif.



- Menlu Retno LP Marsudi -



Menurut saya ini keren, cara baru dari Sekretariat Kabinet untuk merespons perkembangan yang hari ini trennya anak-anak mulai ke podcast, IG, dan juga TikTok. Pola-pola ini terus bisa dikembangkan dan mudah-mudahan terus sukses untuk menyapa ASN dan juga masyarakat umum di Indonesia.

- Menteri PANRB Abdullah Azwar Anas -

Selain perolehan anugerah dan apresiasi tersebut, untuk mengukur capaian kinerja dalam penyelenggaraan komunikasi publik, Sekretariat Kabinet secara berkala terus melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan melalui *website* dan media sosial.

Survei kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan melalui *website* dan media sosial dilaksanakan di Desember 2022 dengan responden *stakeholders* kehumasan Sekretariat Kabinet yaitu kalangan media atau wartawan, pemerintahan termasuk perwakilan RI di luar negeri, BUMN, pelajar/mahasiswa, dan masyarakat umum. Responden mengisi kuesioner melalui tautan yang dibagikan melalui surat elektronik, laman setkab.go.id, *platform* medsos Sekretariat Kabinet, serta aplikasi WhatsApp. Penggunaan berbagai kanal ini dimaksudkan agar hasil survei lebih representatif dan riil serta dapat menjaring dan memetakan lebih banyak masukan dari beragam *stakeholder*.

Jumlah responden SKM ini adalah sebanyak 347 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4. Jumlah Respoden SKM Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet

Kategori	Jumlah Responden
Media/Wartawan	64
Pemerintahan/BUMN	196
Pelajar/Mahasiswa	31
Umum	56

Adapun kategori pertanyaan yang diajukan, yaitu :

1. Performa media.
2. Manfaat informasi.
3. Penyajian informasi.
4. Kecepatan penyampaian.
5. Keakuratan informasi.
6. Variasi konten.
7. Keinginan untuk merekomendasikan media daring Sekretariat Kabinet.

Tingkat kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan melalui *website* dan media sosial tahun 2022 adalah sebagai berikut:

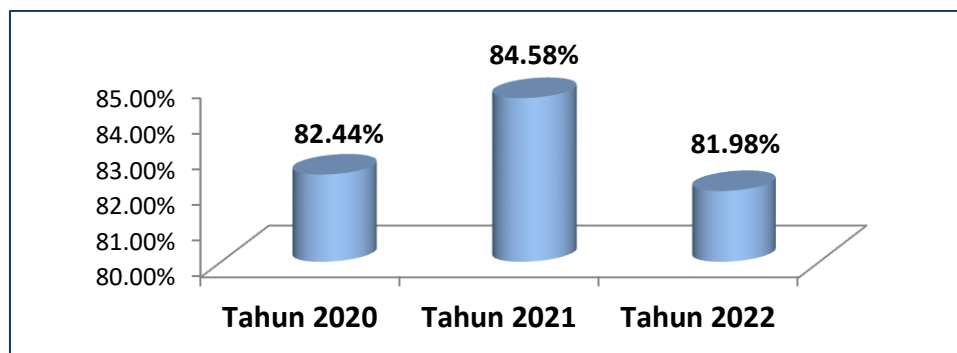
Tabel 2.5. Hasil Survei Kepuasan terhadap Informasi Terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan melalui *Website* dan Media Sosial Tahun 2022

Kategori Pertanyaan	Hasil Survei (%)
Peforma Media	89,43%
Manfaat Informasi	85,30%
Penyajian Informasi	82,34%
Kecepatan Penyampaian	74,72%
Keakuratan Informasi	82,03%
Variasi Konten	74,31%
Akan Merekomendasikan Media Daring Setkab	85,76%
Rerata	81,98%

Pada gambar di atas dapat terlihat bahwa hasil survei terhadap layanan informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan melalui *website* dan media sosial memperoleh capaian rata-rata sebesar 81,98%. Capaian ini termasuk ke dalam mutu pelayanan B (berkinerja baik).

Perbandingan hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan tahun 2020-2022 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.10. Perbandingan Hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020-2022



Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan mengalami penurunan.

Untuk meningkatkan kinerja Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK terhadap penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

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

Penyelenggaraan layanan keprotokolan Sekretaris Kabinet merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK khususnya pada unit kerja Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol. Layanan ini diberikan kepada tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet.

Kegiatan keprotokolan yang dilaksanakan Deputi DKK mengacu pada tugas dan fungsi di bidang keprotokolan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, sebagaimana diatur dalam Perseskab Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perseskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Deputi DKK melaksanakan urusan keprotokolan Sekretaris Kabinet terkait penyusunan program dan/atau kegiatan di Bidang Protokol Sekretaris Kabinet, penyusunan dan penyelenggaraan acara protokoler Sekretaris Kabinet, serta pelaksanaan dokumentasi kegiatan Sekretaris Kabinet.

Kepuasan pengguna layanan keprotokolan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Bagi Deputi DKK, peningkatan kualitas pelayanan keprotokolan secara terus-menerus dipandang sangat mendesak untuk dilakukan mengingat Deputi DKK merupakan unsur penunjang Sekretariat Kabinet yang melaksanakan urusan keprotokolan Sekretaris Kabinet.

Salah satu barometer untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan adalah survei lapangan yakni dengan mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan para pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet. Survei dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Deputi DKK untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei mengacu pada ketentuan yang berlaku yakni PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017.

Survei Layanan Keprotokolan terhadap tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet, dilaksanakan secara periodik yakni dilakukan sebanyak 2 (dua) kali selama tahun 2022. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK.

Responden Survei Layanan Keprotokolan merupakan tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan (ruang tamu Sekretaris Kabinet) atau pernah menerima pelayanan keprotokolan dari Deputi DKK. Adapun responden survei layanan keprotokolan pada semester II tahun 2022 berjumlah 10 orang.

Kuesioner survei layanan keprotokolan tahun 2022 sudah diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang terbagi ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan sebagai berikut.

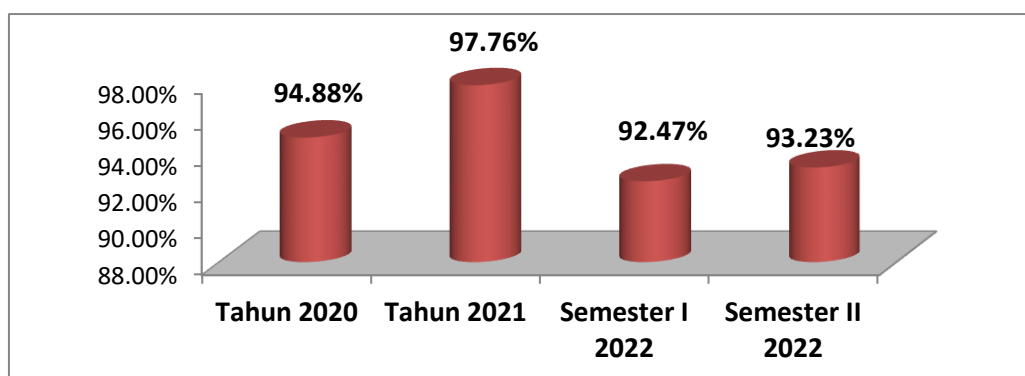
1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat.
4. Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima.
5. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
6. Petugas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

Metode penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan menggunakan rumus perhitungan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dalam rangka pandemi Covid-19, layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengadopsi protokol kesehatan yang ketat, salah satunya dengan mewajibkan para tamu untuk menunjukkan surat *rapid test* (non reaktif) dan/atau Swab Antigen/PCR (negatif) sebelum memasuki wilayah Sekretariat Kabinet. Selain itu, juga akan dilakukan pengecekan suhu tubuh dan mewajibkan para tamu untuk mengenakan masker dan mencuci tangan. Pada ruang tunggu dan ruang audiensi Sekretariat Kabinet disediakan *tissue* basah dan *hand sanitizer*.

Hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan semester II 2022 adalah sebesar 93,225%. Adapun perbandingan hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tahun 2020 s.d. semester II 2022 dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2.11. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester II 2022



Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan. Hal-hal yang dapat ditingkatkan antara lain dengan mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu dan ruang audiensi dengan tetap menjaga kebersihan, keindahan, keamanan dan kenyamanan, serta sarana dan prasarana yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik. Selain itu, protokol Sekretaris Kabinet terus menerapkan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) serta keakuratan dalam informasi waktu audiensi.

6.

Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Pada semester II 2022, Deputi DKK dhi. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol telah memberikan layanan kehumasan terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, maupun video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, dan media publikasi lainnya. Sekretariat Kabinet memiliki laman resmi yang dapat diakses melalui www.setkab.go.id serta 6 (enam) akun media sosial meliputi *platform* Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, Spotify, dan Tik Tok.

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

Gambar 2.12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI HASIL PELIPUTAN KEGIATAN KABINET DAN SEKRETARIAT KABINET

- 1 Persyaratan**
 1. Identitas Diri.
 2. Mengisi formulir secara online pada laman website setkab.go.id.
- 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
 1. Pemohon mengakses laman website setkab.go.id.
 2. Pemohon mengisi formulir permohonan.
 3. Pemohon menerima hasil peliputan.
- 3 Jangka Waktu pelayanan**

1 (satu) hari kerja.
- 4 Biaya/ Tarif**

Tidak ada.
- 5 Produk Pelayanan**

Informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.
- 6 Aduan, Saran, dan Masukan**
 1. Telepon: 021-3846719
 2. email ke: humas@setkab.go.id.
 3. Surat atau datang langsung ke Sekretariat Kabinet c.q. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, Jalan Veteran Nomor 18 Jakarta Pusat, Kode Pos 10110
- 7 Dasar Hukum**
 - Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet;
 - Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah;
 - Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet;
 - Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet;
 - Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 8 Sarana dan Prasarana/Fasilitas**
 1. Komputer.
 2. Smartphone.
 3. Jaringan Internet.
- 9 Kompetensi Pelaksana**

Berperilaku berdasarkan Pedoman Pelaksanaan dan Pengembangan Budaya Kerja "PASTI", yaitu

 - Profesional
 - Tanggap
 - Akuntabilitas
 - Integritas
- 10 Pengawasan Internal**

Dilakukan secara periodik melalui rapat evaluasi setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.
- 11 Jumlah Pelaksana**

1 (satu) orang.
- 12 Jaminan Pelayanan**
 1. Maklumat Pelayanan.
 2. Pakta Integritas.
 3. Moto Budaya Kerja "PASTI".
- 13 Jaminan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**
 1. Informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet bukan merupakan informasi yang dikecualikan di lingkungan Sekretariat Kabinet.
 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan.
- 14 Evaluasi Kinerja Pelayanan**
 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan, sebulan sekali.
 2. Survei kepuasan secara berkala dan berkelanjutan, sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

© Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 2021

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

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

Gambar 2.13. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

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

Gambar 2.14. Formulir Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Pertanyaan survei meliputi aspek pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yakni mencakup aspek sebagai berikut.

1. Persyaratan pelayanan.
2. Prosedur pelayanan.
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/tarif pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana pelayanan.
7. Perilaku pelaksana pelayanan.
8. Sarana dan prasarana pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna pelayanan.

Hasil survei 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 PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Melalui survei yang dilakukan dalam kurun waktu Juli sampai dengan Desember 2022, berdasarkan hasil survei tersebut terdapat responden yang mengisi formulir survei sebanyak 10 orang dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 2.6. Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

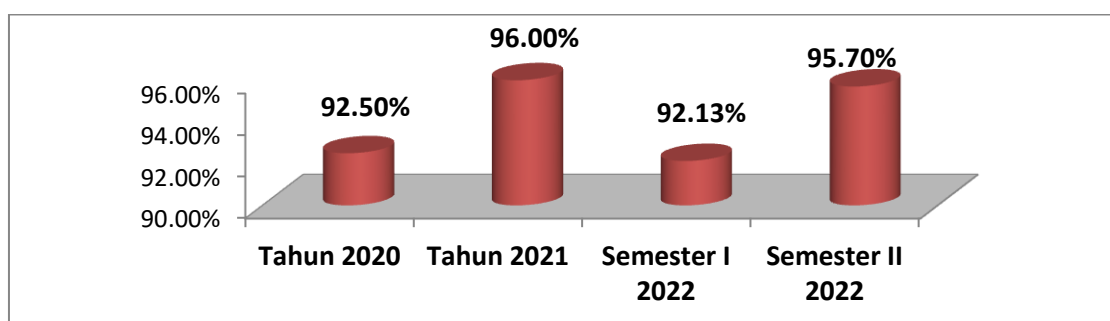
Jumlah Responden	10								
Nomor Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4

9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Unsur (JU)	39	38	38	40	39	39	40	37	38
Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur	3,90	3,80	3,80	4,00	3,90	3,90	4,00	3,70	3,80
Nilai Indeks per Unsur	0,429	0,418	0,418	0,440	0,429	0,429	0,440	0,407	0,418
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	95,70								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat pada layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, semua nilai per unsur nilainya di atas 3 bahkan 4. Dengan demikian, sebagian besar responden memberi penilaian baik pada kualitas kinerja pelayanan kehumasan Sekretariat Kabinet yang dilaksanakan oleh Deputi DKK, sehingga hasil survei terhadap layanan kehumasan Sekretariat Kabinet semester II 2022 adalah sebesar 95,70%.

Adapun perbandingan hasil survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet tahun 2020 s.d. semester II 2022 adalah sebagai berikut.

Gambar 2.15. Perbandingan Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester II 2022



Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet mengalami penurunan dan/atau peningkatan. Hal-hal yang dapat ditingkatkan antara lain dengan mengoptimalkan kecepatan dalam penyampaian informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet.

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

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

No.	Jenis Survei	<i>Stakeholders</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Persidangan Kabinet) (Eksternal)	Peserta persidangan kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pemohon penjadwalan sidang kabinet	Kuesioner Survei
3	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pemohon salinan risalah sidang kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>
4	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>
5	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	Kuesioner Survei
6	Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Pemohon informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	Kuesioner Survei <i>Online</i>

3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

3.2.1. Pengaduan Tahun 2021 yang Ditindaklanjuti s.d. Semester II 2022

Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK terus berupaya untuk meningkatkan layanan kepada stakeholder. Hal ini ditunjukkan dengan telah ditindaklanjutinya seluruh masukan dan saran dari *stakeholder*.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2021, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet yang telah ditindaklanjuti s.d. semester II 2022 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pengelolaan Sidang Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut Tahun 2022

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT TAHUN 2022
I. Aspek Informasi Penyelenggaraan Persidangan Kabinet.		
1.	Informasi terkait perubahan pejabat yang diundang dalam persidangan kabinet perlu disampaikan lebih awal.	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan sidang kabinet/rapat terbatas telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga. Berkaitan dengan penyampaian Bahan Sidang Kabinet, merujuk pada Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas.
2.	Informasi bisa lebih cepat agar dapat menyiapkan bahan.	
3.	Komunikasi teknis mohon dapat disampaikan lebih awal.	

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT TAHUN 2022
II. Aspek Sarana dan Prasarana Persidangan Kabinet.		
1.	Ketidakseragaman dalam penggunaan sarana pada penayangan bahan paparan (<i>notebook/ipad</i>).	<p>Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas.</p> <p>Sehubungan dengan hal itu, Deputi DKK dhi. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan meningkatkan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga terkait penggunaan sarana pendukung pada Sidang Kabinet maupun Rapat Terbatas.</p>
III. Aspek Pengelolaan Bahan Paparan Persidangan Kabinet.		
1.	Para peserta persidangan kabinet diberikan kemudahan dalam memperoleh bahan paparan/materi.	<p>Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1).</p> <p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 4 (empat) bahwasanya Bahan dan Acara Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima akan menjadi arsip Sekretariat Kabinet dan dapat digunakan untuk keperluan Kementerian/Lembaga (K/L) serta pihak terkait yang membutuhkan. Untuk itu,</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT TAHUN 2022
		Rapat Koordinasi dengan K/L akan ditingkatkan terutama bagi para peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas terutama terkait akses pada bahan sebagaimana dimaksud.
2.	<i>Brief Note</i> persidangan kabinet dapat disampaikan lebih awal.	Menurut Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas. Sehubungan dengan hal itu, koordinasi dengan K/L terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas dapat berjalan sesuai arahan Presiden c.q Sekretaris Kabinet.
3.	<i>Brief note</i> persidangan kabinet dapat dibuat lebih sederhana (tidak terlalu panjang/2 lembar halaman) dan dalam bentuk narasi.	Merujuk Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas. Untuk itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas utamanya Bahan dapat berjalan sesuai Arahan Presiden dhi. Sekretaris Kabinet.
4.	Tema pembahasan agar dapat disampaikan satu hari sebelum pelaksanaan	Berdasar Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2021	TINDAK LANJUT TAHUN 2022
	persidangan kabinet	<p>Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas.</p> <p>Untuk itu, koordinasi dengan K/L akan terus ditingkatkan agar pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas utamanya Bahan dapat berjalan sesuai arahan Presiden dhi. Sekretaris Kabinet.</p>
IV. Aspek Pengelolaan Dokumen Hasil Persidangan Kabinet.		
1.	<i>Monitoring</i> terhadap tindak lanjut dari Arahan Bapak Presiden perlu ditingkatkan dan jelas prosesnya	<i>Monitoring</i> tindak lanjut Arahan Presiden merupakan tugas dan fungsi dari Kedeputian Substansi di lingkungan Sekretariat Kabinet

Pada tahun 2021, tidak terdapat saran dan masukan terkait layanan permohonan penjadwalan persidangan kabinet. Sedangkan saran dan masukan terhadap layanan permohonan salinan risalah persidangan kabinet tahun 2021 adalah agar sistem monitoring risalah persidangan kabinet dan SISKAB (Sistem Informasi Sidang Kabinet) perlu disosialisasikan lebih lanjut ke Kementerian/Lembaga. Satuan organisasi yang memiliki tugas dan fungsi dalam monitoring tindak lanjut dari risalah persidangan kabinet adalah 4 (empat) Kedeputian Substansi di lingkungan Sekretariat Kabinet yaitu Deputi Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, Deputi Bidang Perekonomian, Deputi Bidang Kemaritiman dan Investasi, serta Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Dengan demikian, tidak ada saran dan masukan terkait layanan permohonan salinan risalah yang perlu ditindaklanjuti pada semester II 2022.

Pada tahun 2021 juga terdapat masukan dan saran terhadap layanan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet yang telah ditindaklanjuti, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.3. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Variasi Konten	55	Keberagaman konten kreatif, berita, dan lainnya baik jenis, isu, maupun sumber informasi
Gaya Bahasa & Visualisasi Konten & Berita	35	Gaya bahasa yang mudah dimengerti serta visualisasi yang mendukung penyampaian
Kecepatan Penyampaian Informasi	21	Kecepatan penyampaian informasi dan selalu <i>update</i>
Variasi Media	17	Perluasan media penyebarluasan informasi
Kerja Sama dengan Masyarakat/Media	14	Kerja sama dengan pemandu opini, masyarakat, dan media terutama media lokal
Keakuratan Informasi	14	Peningkatan keakuratan informasi
Intensitas Berita & Konten	13	Peningkatan jumlah berita dan konten kreatif
Interaksi dan Layanan Pengaduan Masyarakat	13	Komunikasi dua arah & merespons pengaduan masyarakat
Perluasan Jangkauan Informasi	11	Peningkatan sosialisasi secara masif ke berbagai kalangan
<i>Branding</i> Setkab	10	Pengenalan Setkab kepada masyarakat
Aksesibilitas Laman	8	Kecepatan dan kemudahan akses <i>website</i>
Saluran Khusus Media	8	Peningkatan pengiriman rilis ke media
Kelengkapan Informasi	5	Informasi yang lebih detail dan mendalam
Kerja Sama Pemerintah	5	Kerja sama dengan lembaga pemerintahan
Performa Video	4	Video untuk kebutuhan wartawan dan peningkatan jumlah
Transparansi	3	Pemberitaan yang berimbang, transparan, dan objektif
Konsistensi	3	Konsisten dalam penyajian informasi
<i>Livestreaming</i>	2	Peningkatan intensitas <i>livestreaming</i>
Sarana, Prasarana, & SDM	2	Penggunaan teknologi terbaru dan peningkatan sumber daya manusia
Jumlah	243	

Berdasarkan saran dan masukan di atas, berikut tindak lanjut yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet antara lain:

1. PENINGKATAN VARIASI KONTEN

Pada hasil survei tahun 2021 silam, 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.

2. PENINGKATAN VARIASI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI

Hasil survei tahun 2021 juga menunjukkan keinginan responden agar Sekretariat Kabinet terus memantau perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berpotensi untuk dapat dijadikan media untuk penyebarluasan informasi. Sebanyak 123 responden memberikan masukan agar Sekretariat Kabinet menggunakan platform TikTok sebagai sarana komunikasi publik. Menjawab tantangan tersebut, setelah melewati serangkaian uji coba, pada bulan November tahun 2022 Sekretariat Kabinet pun menginisiasi penggunaan TikTok.

Pada layanan keprotokolan, saran dan masukan tahun 2021 berupa pelatihan bagi penyelenggara layanan keprotokolan sudah ditindaklanjuti dengan dilaksanakannya pelatihan bagi penyelenggara layanan keprotokolan di lingkungan Deputi DKK s.d. semester II 2022.

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

Tabel 3.4. Saran dan Masukan Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Terkait Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2021 serta Tindak Lanjut Semester II 2022

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
1.	Jika memungkinkan dapat melalui aplikasi untuk permintaan data/informasi.	Pada tanggal 28 Juni 2022, telah dilakukan rapat koordinasi pelaksanaan dan pemantauan evaluasi SPBE, dimana Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol bersama Pusat Data dan Teknologi Informasi telah membahas kemungkinan dapat dibangun sistem informasi pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi yang antara lain memuat permohonan informasi hasil peliputan. Aplikasi yang akan dibangun sesuai kebutuhan masyarakat dengan tetap memperhatikan kemudahan

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
		dalam pelayanan publik (<i>user friendly</i>). Diharapkan tahun 2023 sistem yang berbasis aplikasi ini akan dapat direalisasikan penggunaannya oleh masyarakat.
2.	Karena ada jadwal WFH/WFO, petugas yang WFO dapat membantu petugas yang WFH dalam menyiapkan foto/video yang diminta.	Berdasarkan SE Menteri PANRB No 05/2022 yang ditandatangani Menteri PANRB Tjahjo Kumolo tanggal 16 Februari 2022, telah diatur kembali sistem kerja ASN dimana untuk Sekretariat Kabinet termasuk ke dalam kategori sebanyak 100 persen pegawai <i>work from office</i> (WFO). Terkait sistem kerja yang telah normal, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol senantiasa melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai target yang telah direncanakan termasuk dalam hal pelayanan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet seperti foto, video, dan lain-lain.
3	Semoga pengambilan foto setiap kegiatan RKP dapat lebih detail.	<p>Dalam hal pengambilan foto dan video kegiatan rapat-rapat Kabinet yang dipimpin Presiden yang dilakukan oleh staf peliput, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol senantiasa berpedoman pada Keputusan Seskab No.2 Tahun 2016 tentang SOP di Lingkungan Setkab terutama terkait peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Selain itu, mengingat kewenangan pengelolaan peliputan dan media di lingkungan Istana Kepresidenan berada pada Biro Pers, Media, dan Informasi (BPMI) Sekretariat Presiden, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol juga wajib berkoordinasi dengan Biro Pers, Media, dan Informasi (BPMI) Sekretariat Presiden, termasuk aturan mengenai</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
		petugas peliputan yang berfokus pada titik pengambilan gambar foto dan video yang telah ditetapkan oleh BPMI.
4	Agar semakin ditingkatkan.	Peningkatan kualitas senantiasa menjadi perhatian yang utama bagi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol terutama terkait cara pengukuran kinerja yang semula penghitungan “ <i>outcome rasa output</i> ” menjadi “ <i>outcome rasa impact</i> ”, serta mempertimbangkan adanya risiko tidak semua hasil kinerja akan dimanfaatkan atau ditindaklanjuti <i>stakeholder</i> . Untuk itu, maka target pada tahun 2022 ditetapkan 92 persen naik sebesar 1% dari target tahun sebelumnya, dengan rencana peningkatan target pula pada tahun-tahun mendatang. Target kinerja 92% tersebut cukup menantang untuk diwujudkan karena tidak mudah dicapai tetapi masih memungkinkan untuk dicapai.
5	Prosedur meminta data sebaiknya disederhanakan sehingga bisa lebih cepat.	<p>Sebagaimana diketahui, pada tanggal 1 September 2021, Deputi DKK telah menetapkan Standar Pelayanan (SP) di lingkungan Deputi DKK melalui keputusan Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021. Dalam SP tersebut memuat SP tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang menggambarkan alur prosedur permohonan yang sangat sederhana sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses permohonan tersebut. Di samping itu, jangka waktu pelayanan yang diberikan juga sangat cepat yakni 1 (satu) hari layanan.</p> <p>Selain itu, dalam hal masyarakat mengalami kendala dalam mengakses informasi terkait</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
		<p>hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyampaian aduan, saran dan masukan melalui kanal-kanal yang telah disediakan baik melalui telepon 021-3846719, Whatsapp Kontak Kami 0812-1248-0364, email humas@setkab.go.id, maupun dapat datang langsung ke Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.</p>
6	<p>Bisa dipertimbangkan untuk menggunakan <i>cabinet box</i> dan internal Sekretariat Kabinet.</p>	<p>Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Setkab, telah mengatur tugas dan fungsi masing-masing unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet termasuk tugas dan fungsi Pusat Data dan Teknologi Informasi, dimana salah satunya adalah terkait dengan perencanaan, pengembangan, pengamanan, pemanfaatan, pemeliharaan, dan evaluasi teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Kabinet (Pasal 423).</p> <p>Sebagai turunan dari aturan tersebut, Pusat Data dan Teknologi Informasi saat ini tengah menyusun Rancangan Induk Sistem dan Teknologi Informasi Sekretariat Kabinet Tahun 2020-2024, termasuk di dalamnya kebijakan mengenai penggunaan <i>Cabinet Box</i> di lingkungan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Oleh karena itu, bagi unit kerja termasuk Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, dalam hal penggunaan <i>Cabinet Box</i> dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya wajib berkoordinasi dengan Pusat Data dan Teknologi Informasi,</p>

NO.	SARAN DAN MASUKAN	TINDAK LANJUT
		mengingat penggunaannya terbatas di lingkungan Sekretariat Kabinet.

3.2.2. Pengaduan Semester II 2022 dan Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 3.5. Saran dan Masukan *Stakeholder* Eksternal pada Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Materi yang akan dibahas sudah dapat diterima sebelum sidang kabinet	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1).
2.	Jika bisa dapat didapatkan materi lebih cepat	Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
3.	Jika memungkinkan, undangan jangan mendadak agar bisa mempersiapkan materi dengan maksimal	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8).
4.	Agenda rapat agar dapat diberitahukan lebih awal	
5.	Sebaiknya ada kalender bulanan rencana rapat kabinet dan bahan-bahan pendukung perlu dibantu disiapkan oleh petugas penyelenggara	Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT
6.	Ratas PPKM agar tidak dilaksanakan di hari Senin karena rakor-rakor Menko jadi diselenggarakan saat <i>weekend</i> . Inmendagri PPKM agar dapat menyesuaikan periode PPKM berdasarkan waktu ratas.	<p>Mekanisme usulan persidangan kabinet telah diatur dalam Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 4 sampai dengan pasal 10.</p> <p>Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p>
7.	Tentang materi strategis (Menko/Menteri Keuangan/ Menteri PPN/ Kepala Bappenas) sedapat mungkin bisa di- <i>share</i> karena penting untuk dipelajari dan ditindaklanjuti	<p>Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1).</p> <p>Berkaitan dengan penyampaian Bahan Sidang Kabinet, merujuk pada Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas.</p>
8.	Perlu ditunjuk kepada siapa dalam memberi masukan (penunjukan peserta dalam memberi tanggapan pada pelaksanaan persidangan kabinet).	Dalam Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 11 dan 12 telah diatur mekanisme pelaksanaan persidangan kabinet.

Pada Layanan Permohonan Penjadwalan Persidangan Kabinet semester II 2022 terdapat saran dan masukan serta rencana tindak lanjut sebagai berikut.

Tabel 3.6. Saran dan Masukan pada Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Informasi penyelenggaraan persidangan kabinet tidak mendadak	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8)
2.	Tingkatkan koordinasi dalam penjadwalan persidangan kabinet	Meningkatkan koordinasi dengan Sekretariat Presiden

Pada semester II 2022, antusiasme masyarakat untuk memberikan masukan untuk peningkatan performa penyebaran informasi terkait kabinet dan Sekretariat Kabinet semakin meningkat. Tercatat sebanyak 311 saran dan masukan disampaikan oleh responden, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.7. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester II 2022

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Lebih <i>up to date</i>	54	Kecepatan penyampaian informasi dan selalu <i>update</i> mengenai isu-isu terkini
Konten dan Informasi Lebih Variatif	48	Keberagaman konten kreatif, berita, dan lainnya baik jenis, isu, maupun sumber informasi
Masifkan Diseminasi	31	Perluasan dan pengintensifan diseminasi informasi hingga ke lapangan
Tingkatkan Intensitas	20	Perbanyak berita dan konten
Tingkatkan Kerja Sama	16	Peningkatan kerja sama terutama dengan pegiat media
Tingkatkan Interaksi & Pelibatan Masyarakat	16	Komunikasi dua arah, responsif terhadap pengaduan masyarakat, serta pelibatan masyarakat dalam produk komunikasi
Tingkatkan Kreativitas	15	Perbanyak inovasi dan kembangkan kreativitas dalam komunikasi publik
Tingkatkan Akurasi & Transparansi	13	Peningkatan keakuratan informasi

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
<i>Branding</i> Setkab	7	Pengenalan Setkab kepada masyarakat
Tingkatkan Aksesibilitas	6	Kecepatan dan kemudahan akses <i>website</i>
Tingkatkan Infrastruktur & SDM	3	Peningkatan infrastruktur serta kapasitas dan kapabilitas SDM
Percepat Unggahan Berita Berbahasa Inggris	2	Kecepatan unggahan berita berbahasa Inggris sejalan dengan bahasa Indonesia
Kurangi Intensitas	1	Kurangi frekuensi unggahan di medsos
Tingkatkan Visualisasi	1	Penyajian informasi lebih menarik
Tingkatkan Keamanan	1	Keamanan <i>website</i>
Tingkatkan Konsistensi	1	Konsistensi dalam pengunggahan produk komunikasi
Pertahankan & Tingkatkan Performa	78	Saran secara umum
	313	

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

1. MENYAJIKAN ISU TERKINI SEPUTAR PEMERINTAHAN

Sejalan dengan perubahan paradigma dari istana-sentris menjadi kabinet-sentris, Sekretariat Kabinet akan mengoptimalkan penyajian informasi-informasi terkini terkait kabinet pemerintahan yang dikemas dalam sajian berita maupun konten kreatif lainnya. Sekretariat Kabinet juga akan terus memacu kecepatan, tanpa mengabaikan keakuratan, dalam menyajikan informasi tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan membuat konten *on the spot* di saat penyelenggaraan kegiatan besar pemerintahan, seperti rapat kerja pemerintah, konferensi tingkat tinggi ASEAN yang akan digelar di tahun 2023, dan lain-lain. Selain itu, Sekretariat Kabinet juga akan mengupas isu terkini secara eksklusif dengan narasumber yang hadir di Podkabs. Peluang lainnya yang akan digali adalah mengenai implementasi kebijakan pemerintah di daerah maupun luar negeri. Dalam hal ini, Sekretariat Kabinet akan meningkatkan kerja sama dengan pemerintah daerah serta perwakilan Indonesia di luar negeri.

2. MENINGKATKAN VARIASI INFORMASI DAN KONTEN

Sekretariat Kabinet akan terus menggali kreativitas dalam pembuatan dan penyajian konten terutama konten kreatif. Selain itu, informasi yang disajikan juga akan diperkaya baik dari segi isu yang disampaikan maupun sumber informasi yang dipergunakan. Dalam meningkatkan variasi informasi dan konten ini, Sekretariat Kabinet mengandalkan keterlibatan seluruh unit kerja dalam mengumpulkan, mengolah, hingga menyebarluaskan informasi. Di tahun 2023, Sekretariat Kabinet akan mengedepankan konten berupa video pendek terkait program dan kinerja pemerintah yang memadukan antara narasi yang disampaikan oleh talenta-talenta Sekretariat Kabinet dengan visualisasi berupa grafik serta foto dan video terkait.

3. MEMASIFKAN DISEMINASI INFORMASI

Dalam menjawab tantangan untuk memasifkan penyebaran informasi publik, Sekretariat Kabinet akan menggelar pertemuan dengan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari instansi pemerintah, media, hingga masyarakat. Selain itu, Sekretariat Kabinet juga akan terus mengoptimalkan pemanfaatan media daring serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi guna memasifkan diseminasi informasi. Kemudian, Sekretariat Kabinet juga akan mengoptimalkan keterlibatan seluruh elemen organisasi sebagai agen kehumasan Sekretariat Kabinet.

Pada Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan terdapat kolom saran masukan yang secara umum mengapresiasi Layanan Keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK. Adapun saran dan masukan pada layanan keprotokolan semester II 2022 serta rencana tindak lanjutnya adalah sebagai berikut.

Tabel 3.8. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Pencatatan di buku tamu pada <i>security</i> gerbang depan Sekretariat Kabinet masih manual, seharusnya bisa menggunakan sistem yang lebih canggih.	Kewenangan terkait sarana dan prasarana di gerbang <i>security</i> berada pada Kementerian Sekretariat Negara.
2.	Tingkatkan kualitas <i>wi-fi holding room</i> Sekretariat Kabinet.	Deputi DKK melakukan koordinasi dengan Deputi Bidang Administrasi dhi. Pusat Data dan Teknologi Informasi untuk menjaga kualitas <i>wi-fi</i> pada ruang tunggu dan ruang tamu Sekretariat Kabinet.

Pada layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait permohonan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, saran dan masukan pada semester II 2022 beserta rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut.

Tabel 3.9. Saran dan Masukan pada Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Semester II 2022 serta Rencana Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Lebih cepat dari sisi teknis untuk memenuhi kebutuhan informasi wartawan istana	Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, salah satunya

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	RENCANA TINDAK LANJUT
		<p>mengatur tentang tugas dan fungsi Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol terkait peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Teknis pelaksanaan kegiatan peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, telah diatur dalam Kepseskab No.2 Tahun 2016 tentang SOP di Lingkungan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (termasuk wartawan sebagai salah satu <i>stakeholders</i> Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol) atas informasi baik berita, foto, video, transkrip kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, telah ditetapkan Standar Pelayanan tentang Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Setkab (Keputusan Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021).</p> <p>SP tersebut menggambarkan alur prosedur permohonan yang sangat sederhana sehingga memudahkan masyarakat termasuk wartawan dalam mengakses informasi yang dimohonkan. Di samping itu, jangka waktu pelayanan informasi yang diberikan juga termasuk sangat cepat yakni 1 (satu) hari layanan.</p>
2.	Kecepatan dalam membalas email dapat ditingkatkan	Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai tugas melaksanakan hubungan masyarakat serta koordinasi dan keprotokolan rapat atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet. Tugas tersebut dijabarkan dalam

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

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2022, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Nilai Rata-rata Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester II 2022

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	84,92
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	86,97
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	86,11
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	81,98
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	93,225
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	95,70
Rata-rata		88,15

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK masuk ke dalam mutu pelayanan B yaitu berkinerja baik.

Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun-tahun sebelumnya, hasil survei pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan seperti ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester II 2022

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	Smt I 2022	Smt II 2022
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	87,61	84,92
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43	86,77	-	86,97
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10	97,78	-	86,11
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44	84,58	-	81,98
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,47	93,225
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	92,50	96	92,13	95,7
Rata-rata		87,60	91,62	90,74	88,15

4.2. Saran dan Rekomendasi

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

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

LAMPIRAN 1. Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)



**KUESIONER
SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET
SEMESTER XX TAHUN XXXX
SEKRETARIAT KABINET**

I. IDENTITAS RESPONDEN

Jabatan :
 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
 Usia :tahun
 Instansi :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PENGELOLAAN SIDANG KABINET *(isi dengan centang pada pilihan jawaban)*

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

1. Tidak Mudah	3. Mudah
2. Kurang Mudah	4. Sangat Mudah
2. Apakah informasi penyelenggaraan Sidang Kabinet diterima dengan baik?

1. Tidak Setuju	3. Setuju
2. Kurang Setuju	4. Sangat Setuju
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam penerimaan risalah Sidang Kabinet?

1. Tidak Cepat	3. Cepat
2. Kurang Cepat	4. Sangat Cepat
4. Apakah risalah Sidang Kabinet dapat dibaca dengan jelas?

1. Tidak Jelas	3. Jelas
2. Kurang Jelas	4. Sangat Jelas
5. Apakah Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti?

1. Tidak Setuju	3. Setuju
2. Kurang Setuju	4. Sangat Setuju
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?

1. Tidak Kompeten	3. Kompeten
2. Kurang Kompeten	4. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku, kesopanan, dan keramahan petugas penyelenggara Sidang Kabinet?

1. Tidak Sopan dan Ramah	3. Sopan dan Ramah
2. Kurang Sopan dan Ramah	4. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam pengaduan pelayanan Sidang Kabinet?

1. Tidak Mudah	3. Mudah
2. Kurang Mudah	4. Sangat Mudah
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Sidang Kabinet?

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

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

.....

LAMPIRAN 2. Kuesioner Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

I. DATA RESPONDEN

Nama : (boleh inisial atau tidak diisi)
 Jabatan :
 Instansi :
 Umur : tahun
 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

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

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

III. MASUKAN DAN SARAN RESPONDEN (apabila ada)

.....

LAMPIRAN 3. Kuesioner Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Kuesioner Untuk Survei Kepuasan Terhadap Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas Tahun 2022

Bapak/Ibu Yang terhormat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas, kami melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas yang diberikan oleh Unit Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet RI pada tahun 2022. Tujuan survei untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu terkait pelayanan tersebut. Jawaban dan pendapat Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas. Atas perhatian, kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan

I. IDENTITAS RESPONDEN Isikan data diri anda	Usia * <input type="radio"/> 19 Tahun Kebawah <input type="radio"/> 20 - 29 Tahun <input type="radio"/> 30 - 39 Tahun <input type="radio"/> 40 - 49 Tahun <input type="radio"/> 50 - 59 Tahun <input type="radio"/> 60 Tahun Keatas
<input type="radio"/> Option 1	Pendidikan Terakhir * <input type="radio"/> SMA/Sederajat <input type="radio"/> Sarjana (S1) <input type="radio"/> Magister (S2) <input type="radio"/> Doktor (S3)
Nama (Boleh diisi dengan inisial atau dikosongkan) Jawaban Anda _____	Berikan keterangan pelayanan salinan risalah yang diberikan? (Contoh: Risalah Ratas 23 Januari 2021 Tentang Vaksinasi) Jawaban Anda _____
Instansi * Jawaban Anda _____	
Jenis Kelamin * <input type="radio"/> Perempuan <input type="radio"/> Laki-laki	

II. PENDAPAT RESPONDEN

Jawab sesuai dengan pilihan yang ada

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

- Sangat Mudah
- Mudah
- Cukup Mudah
- Sulit

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

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

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

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

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

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

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

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Tidak Memuaskan

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

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

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

- Sangat Mampu
- Mampu
- Kurang Mampu
- Tidak Mampu

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

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Tidak Memuaskan

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

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

III. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN (Jika Ada)

Jawaban Anda _____

LAMPIRAN 4. Kuesioner Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Survei Penyebarluasan Informasi dari Media Daring Sekretariat Kabinet Tahun 2022

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

Jenis kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

- Di bawah 17 tahun
- 17-24 tahun
- 25-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55 tahun ke atas

Kategori *

- Media
- Pemerintahan
- Pelajar/Mahasiswa
- BUMN
- Umum

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

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

(Bisa pilih lebih dari satu)

Menurut Kawan Kabinet, bagaimana performa media daring Setkab? *



Apakah informasi yang disampaikan melalui media daring Setkab bermanfaat? *

- Sangat bermanfaat
- Bermanfaat
- Cukup bermanfaat
- Kurang bermanfaat

Bagaimana penyajian informasi di media daring Setkab? *

- Sangat informatif
- Informatif
- Cukup informatif
- Kurang informatif

Bagaimana kecepatan penyampaian informasi melalui media daring Setkab? *

- Sangat cepat
- Cepat
- Cukup cepat
- Kurang cepat

Bagaimana keakuratan informasi pada media daring Setkab? *

- Sangat akurat
- Akurat
- Cukup akurat
- Kurang akurat

Apakah konten yang disajikan melalui akun media daring variatif? *

- Sangat variatif
- Variatif
- Cukup variatif
- Kurang variatif

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

- Berita
- Foto
- Infografik
- Live video
- Podcast
- Transkrip
- Video

(Bisa pilih lebih dari satu)

Apakah Kawan Kabinet pernah menggunakan fitur notifikasi berlangganan di laman setkab.go.id? *

- Ya
- Tidak

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

- Sangat bermanfaat
- Bermanfaat
- Cukup bermanfaat
- Kurang bermanfaat

Apakah Kawan Kabinet tahu bahwa di tahun 2022 Setkab RI telah memproduksi podcast bernama Podkabs (Podcast Kabinet dan Setkab)? *

- Ya
- Tidak

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

- Sangat menarik
- Menarik
- Cukup menarik
- Tidak menarik

Apakah masukan Kawan Kabinet terkait Podkabs tersebut?

Apakah Kawan Kabinet tahu bahwa di tahun 2022 Setkab RI telah memproduksi video pada TikTok? *

- Ya
- Tidak

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

- Sangat menarik
- Menarik
- Cukup menarik
- Tidak menarik

Apakah masukan Kawan Kabinet terkait konten video pada TikTok tersebut?

Apakah Kawan Kabinet mau merekomendasikan media daring Setkab ke kerabat? *

- Ya
- Mungkin
- Tidak

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

Kirim

LAMPIRAN 5. Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN KEPROTOKOLAN

Unit Layanan : **Asdep Humas dan Protokol**
 Instansi : Sekretariat Kabinet RI
 Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00 wib
 13.00 – 17.00 wib

I. DATA RESPONDEN (Lingkari angka sesuai jawaban responden)		
Pekerjaan:	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
Jenis Kelamin:	1. Laki-laki	2. Perempuan
Usia:	1. 21 – 30 2. 31 – 40	3. 41 – 50
Pendidikan:	1. S1 / D4 2. S2	3. SLTA

II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)



1.	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	U *)	
	a. Sangat Sesuai	1	
	b. Sesuai	2	
	c. Kurang Sesuai	3	
	d. Tidak Sesuai	4	
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?		
	a. Sangat Mudah	1	
	b. Mudah	2	
	c. Kurang Mudah	3	
	d. Tidak Mudah	4	
3.	Bagaimana target waktu pelayanan?		
	a. Sangat Cepat	1	
	b. Cepat	2	
	c. Kurang Cepat	3	
	d. Tidak Cepat	4	
4.	Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan?		
	a. Tidak Pernah	1	
	b. Sesekali	2	
	c. Sering	3	
	d. Sangat Sering	4	
5.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?		
	a. Sangat Sesuai	1	
	b. Sesuai	2	
	c. Kurang Sesuai	3	
	d. Tidak Sesuai	4	
6.	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	U *)	
	a. Sangat Kompeten	1	
	b. Kompeten	2	
	c. Kurang Kompeten	3	
	d. Tidak Kompeten	4	
7.	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?		
	a. Sangat Sopan dan Ramah	1	
	b. Sopan dan Ramah	2	
	c. Kurang Sopan dan Ramah	3	
	d. Tidak Sopan dan Ramah	4	
8.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?		
	a. Sangat Nyaman	1	
	b. Nyaman	2	
	c. Kurang Nyaman	3	
	d. Tidak Nyaman	4	
9.	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?		
	a. Sangat Lengkap	1	
	b. Lengkap	2	
	c. Kurang Lengkap	3	
	d. Tidak Lengkap	4	
Saran:			

*) Keterangan: U = Nilai pendapat responden.

LAMPIRAN 6. Kuesioner Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet



Survei Kepuasan Terhadap Layanan
Kehumasan Sekretariat Kabinet

 ariariarie17@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Data Responden

Nama *

Jawaban Anda _____

Email *

Jawaban Anda _____

Usia *

Pilih ▾

Nomor Telepon *

Jawaban Anda _____

Pekerjaan *

ASN

TNI

POLRI

Swasta

Wirausaha

Yang lain: _____

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan *

SD

SMP

SMA

D3

S1/D4

S2

S3

Jenis Layanan *

Jawaban Anda _____

Survei

Untuk setiap pertanyaan dibawah ini, mohon berikan penilaian Anda dengan skala 1-4. Nilai 1 bila anda tidak setuju terhadap pertanyaan tersebut dan nilai 4 bila Anda sangat setuju terhadap pertanyaan tersebut.

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan? *

Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah

3. Bagaimana target waktu pelayanan? *

Tidak Cepat 1 2 3 4 Sangat Cepat

4. Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan? *

Sangat Sering 1 2 3 4 Tidak Pernah (Gratis)

5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan? *

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

6. Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Nyaman

9. Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Lengkap

Saran

Berikan saran anda untuk perubahan kami kedepannya.

*

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir