



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET TAHUN 2022



DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI  
2023



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET TAHUN 2022**

DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI  
2023

# KATA PENGANTAR

**S**uji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Kedeputian Bidang Administrasi dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Layanan Dukungan Manajemen dan Administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet.



Laporan ini disusun guna menjabarkan hasil survei yang merupakan realisasi pencapaian kinerja salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Deputy Bidang Administrasi, yang kemudian dianalisis untuk memperoleh rekomendasi upaya perbaikan kinerja pelayanan Deputy Bidang Administrasi yang lebih baik di masa mendatang. Survei bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi kinerja Deputy Bidang Administrasi.

Hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang kategori “Sangat Tinggi” yaitu dengan nilai rata-rata 81,65%, yang berarti sebagian besar responden menyatakan puas dan bermanfaat atas layanan yang diterimanya. Kedeputian Bidang Administrasi akan selalu meningkatkan pelayanan serta menindaklanjuti berbagai saran dan masukan guna meningkatkan kinerja dan pelayanan Deputy Bidang Administrasi di masa mendatang.

Jakarta, Februari 2023  
Deputi Bidang Administrasi  
Sekretariat Kabinet

  
Farid Utomo

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Gambar .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Survei .....	3
1.3. Dasar Hukum .....	3
1.4. Metodologi dan Pengukuran Survei .....	3
1.5. Sistematika Laporan .....	6
<b>BAB II HASIL SURVEI .....</b>	<b>7</b>
2.1. Perencanaan Pelaksanaan Survei .....	7
2.2. Responden .....	9
2.3. Hasil Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan .....	10
2.3.1. Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran.....	11
2.3.2. Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana..	17
2.3.3. Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi serta Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan.....	25
2.3.4. Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya .....	30
2.3.5. Pelayanan Perpustakaan dan Pengguna Layanan TIK .....	37
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>41</b>
3.1. Kesimpulan .....	41
3.2. Saran dan Masukan .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Tabel Skor Penilaian Survei .....	5
Tabel 1.2.	Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei .....	6
Tabel 2.1.	Jenis Survei Kepuasan terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Sekretariat Kabinet .....	8
Tabel 2.2.	Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan Terhadap Pelayanan di Kedepatian Bidang Administrasi.....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi .....	2
Gambar 2.1. Hasil Survei Layanan Perencanaan .....	12
Gambar 2.2. Hasil Survei Kepuasan Layanan Revisi Anggaran .....	14
Gambar 2.3. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Pemantauan dan Evaluasi	16
Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Kepegawaian .....	18
Gambar 2.5. Hasil Survei Kepuasan Pemanfaatan Diklat.....	20
Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai	22
Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan	25
Gambar 2.8. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja.	27
Gambar 2.9. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	29
Gambar2.10 Hasil Survei Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeleiharaan, Perlengkapan dan Jamuan .....	31
Gambar2.11 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan....	38
Gambar2.12 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan TIK .....	40

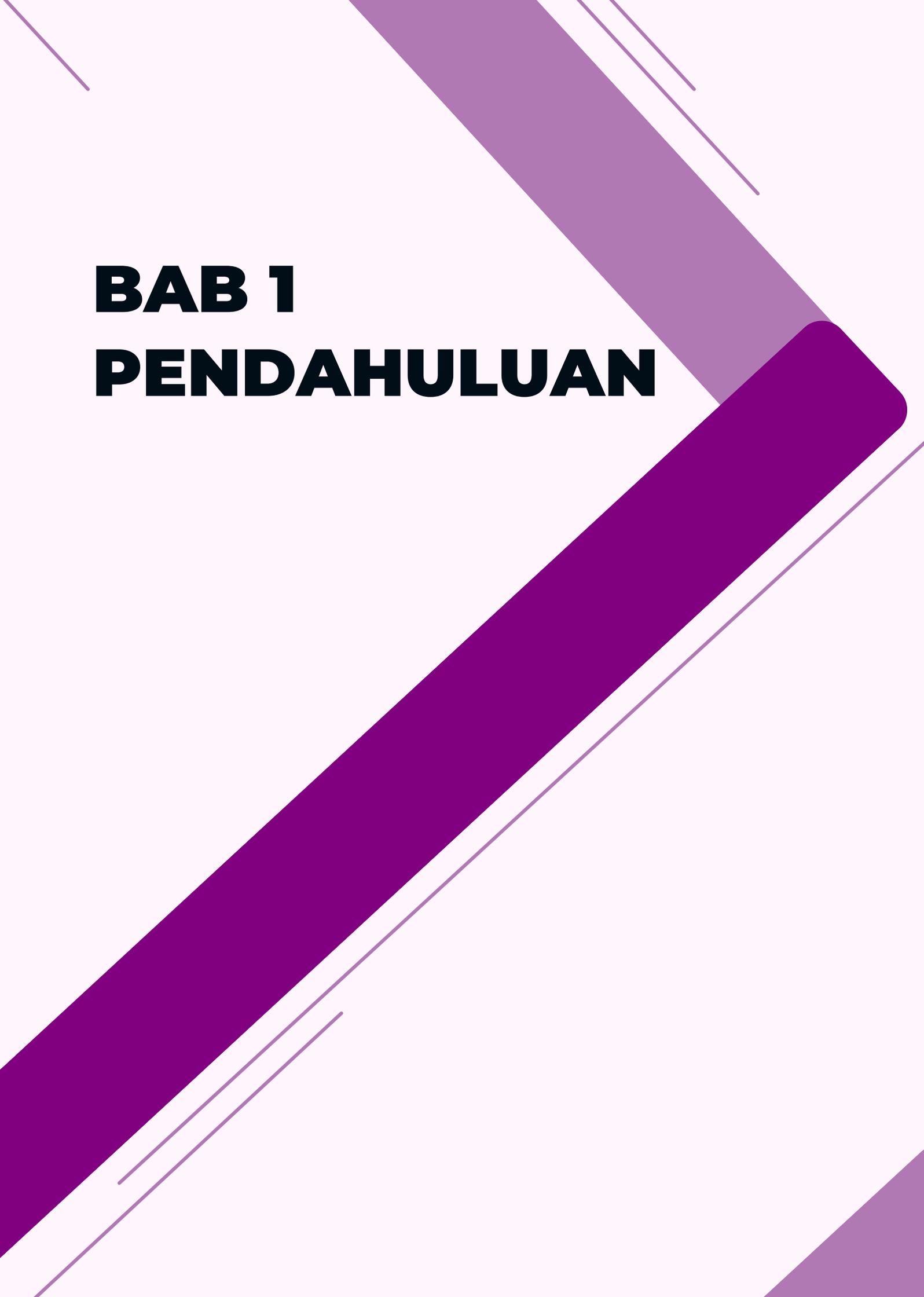
# Hasil Survei Kepuasan Atas Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2022

81,65%

SANGAT TINGGI

## Survei

1	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	85,16%
2	Layanan Revisi Anggaran	88,34%
3	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	83,16%
4	Layanan Kepegawaian	79,74%
5	Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	83,67%
6	Layanan Pembinaan Pegawai	81,07%
7	Efektivitas Kelembagaan	72,92%
8	Efektivitas Manajemen Tata Laksana	84,32%
9	Layanan Bantuan Hukum	81,07%
10	Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	81,48%
11	Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	80,29%
12	Layanan Ketatausahaan dan Persuratan	80,99%
13	Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, jamuan serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet	78,68%
14	Layanan Perpustakaan	81,11%
15	Layanan TIK	79,22%
<b>Rata-Rata Nilai</b>		<b>81,65%</b>

The background features several diagonal stripes and lines in shades of purple. A prominent dark purple stripe runs from the bottom-left towards the top-right. Above it, a lighter purple stripe runs in the same direction. There are also several thin, light purple lines scattered across the page, some parallel to the stripes and others at different angles.

# **BAB 1**

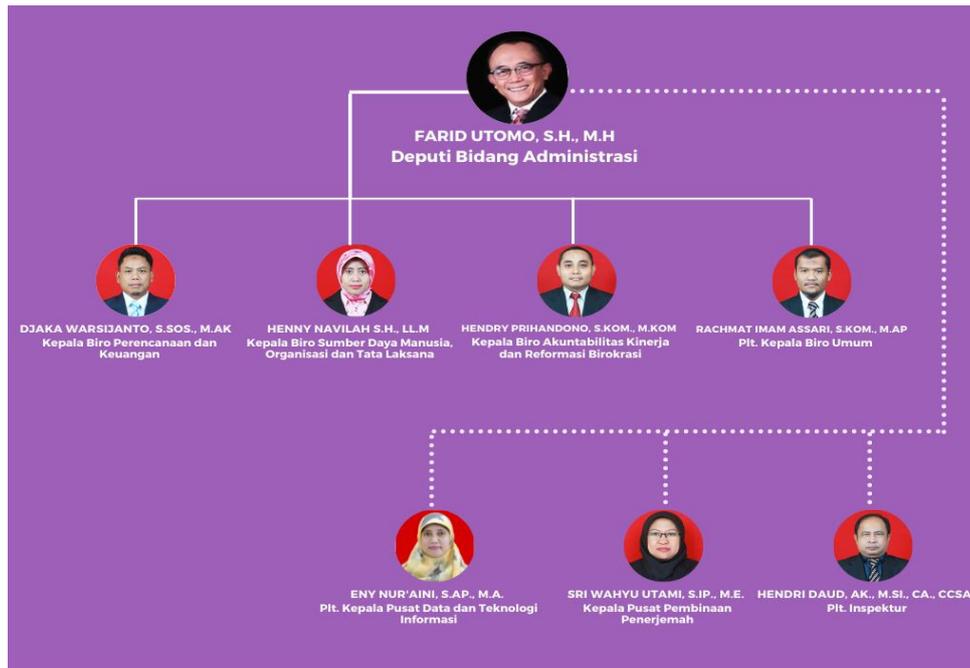
# **PENDAHULUAN**

# PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Deputi Bidang Administrasi mempunyai tugas membantu Sekretaris Kabinet dalam menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Kabinet, pemberian pelayanan dan dukungan administrasi perencanaan, keuangan, penyediaan sarana dan prasarana, pengelolaan barang milik negara, serta pelayanan dan dukungan administrasi lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet, serta dukungan teknis dan administrasi pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT) Utama, JPT Madya, dan Pejabat lainnya melalui Tim Penilai Akhir (TPA). Deputi Bidang Administrasi memiliki peran yang strategis dalam mendukung kelancaran tugas Sekretariat Kabinet dengan memberikan pelayanan internal organisasi. Dukungan layanan internal yang diberikan Deputi Bidang Administrasi kepada unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet menjadi faktor penunjang utama dalam keberhasilan kinerja Sekretariat Kabinet secara keseluruhan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Deputi Bidang Administrasi dibantu oleh 4 (empat) unit kerja eselon II yang berada di bawah Deputi Bidang Administrasi serta terdapat 3 (tiga) unit kerja eselon II mandiri yang dikoordinasikan oleh Deputi Bidang Administrasi dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kabinet. Untuk lebih jelasnya, digambarkan pada bagan berikut :



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholder* terkait pelayanan internal yang diberikan selama ini, Deputi Bidang Administrasi melakukan survei terhadap pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet selaku responden. Hasil survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen merupakan *tools* dalam mengukur pencapaian sasaran strategis Deputi Bidang Administrasi yaitu “Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi, dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet” dengan indikator kinerjanya “Persentase kepuasan terhadap dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet.”

Hasil survei tersebut dituangkan dalam bentuk Laporan Survei Kepuasan atas Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet dan menjadi salah satu bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja Deputi Bidang Administrasi.

## 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

- a. Mendapatkan informasi obyektif atas persepsi dari *stakeholders* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan Deputi Bidang Administrasi.

- b. Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi.
- c. Mengidentifikasi harapan *stakeholders* terhadap pelaksanaan layanan Deputi Bidang Administrasi sehingga dapat ditindaklanjuti.

### 1.3. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.
- d. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020–2024.
- e. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet.
- f. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet.

### 1.4. METODOLOGI DAN PENGUKURAN SURVEI

Survei kepuasan layanan dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet terdiri dari survei yang dikoordinasikan oleh Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi serta survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja dikarenakan perbedaan target responden yang mengisi survei.

Survei yang dikoordinasikan oleh Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi tahun 2022 dilaksanakan secara daring pada tanggal 25 November – 2 Desember 2022, melalui alamat *url*

<https://www.surveymonkey.com/r/surveikepuasandepmin2022> dengan platform situs *survey monkey*.

Penyebarluasan survei melalui memorandum M.0940/Adm-3/11/2022, tanggal 25 November 2022 perihal Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Layanan di Lingkungan Deputi Bidang Administrasi Tahun 2022 yang didiseminasikan melalui Sistem Informasi Persuratan Terpadu (SIPT) dan melalui grup aplikasi *WhatsApp Messengers*.

Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling - cluster sampling*, yaitu dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Responden dari setiap unit kerja Eselon II terdiri dari 3 (tiga) orang pejabat struktural yang terdiri atas pejabat eselon II, III dan IV, serta 1 (satu) orang staf. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa seluruh tingkat jabatan berhubungan secara langsung dengan layanan yang diberikan oleh Kedeputian Bidang Administrasi, dalam berbagai bentuk dan kesempatan.

Survei tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Kedeputian Bidang Administrasi, disusun berdasarkan 5 (lima) aspek menurut Parasutaman, yaitu:

- a. Ketanggapan dalam Pelayanan (*responsiveness*);
- b. Keandalan dalam Pelayanan (*reliability*);
- c. Keadaan Sarana dan Prasarana Fisik (*tangible*);
- d. Kepastian dalam Pelayanan (*assurance*); dan
- e. Sikap dalam Pelayanan (*empathy*).

Sedangkan survei untuk tingkat pemanfaatan dokumen, disusun berdasarkan 5 (lima) aspek, yaitu:

- a. Pemanfaatan dokumen/laporan dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja;
- b. Pemanfaatan dokumen/laporan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran;
- c. Pemanfaatan dokumen/laporan untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi;
- d. Pemanfaatan dokumen/laporan untuk peningkatan kinerja; dan
- e. Pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat).

Selanjutnya pengukuran hasil survei menggunakan *skala Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau

pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Survei yang diselenggarakan mandiri oleh Unit Eselon II pengampu bisa menggunakan metode dan variabel atau aspek yang berbeda namun dengan skala likert yang sama.

Kuesioner dalam survei menggunakan 4 (empat) pilihan skala, dengan skor masing-masing jawaban sebagai berikut:

Skor	Tingkat Pemanfaatan Dokumen/Laporan	Tingkat Kepuasan Layanan
Skor 1	Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Tidak Puas (TP)
Skor 2	Tidak Bermanfaat (TB)	Kurang Puas (KP)
Skor 3	Bermanfaat (B)	Puas (P)
Skor 4	Sangat Bermanfaat (SB)	Sangat Puas (SP)

Tabel 1.1. Tabel Skor Penilaian Survei

Rumus perhitungan skor atas tiap aspek pertanyaan:  $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

$P_n$  = Pilihan angka Skor Likert

Contoh:

Total responden sebanyak 15 orang, yang menjawab Sangat Puas sebanyak 4 orang, Puas sebanyak 6 orang, Tidak Puas sebanyak 3 orang, dan Sangat Tidak Puas sebanyak 2 orang.

Total Skor =  $(4 \times 4) + (6 \times 3) + (3 \times 2) + (2 \times 1) = 42$ ,

Skor tertinggi = skor tertinggi likert  $\times$  jumlah responden =

$4 \times 15 = 60$

Dari total skor yang didapat selanjutnya dihitung indeks % hasil survei, dengan rumus:

$$\frac{\text{Total Skor} \times 100\%}{\text{Skor Tertinggi}}$$

Indeks % hasil survei =  $\frac{42 \times 100\%}{60} = 70\%$

Jika menggunakan 4 kategori maka :

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}} = \frac{(4-1)}{4} = 0,75$$

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

Nilai Interval	Indeks %	Interpretasi
1 - 1,7499	25% - 43,749%	Sangat Rendah
1,75 - 2,499	43,75% - 62,49%	Rendah
2,50 - 3,249	62,50% - 81,249%	Tinggi
3,25 - 4	81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Tabel 1.2. Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei

## 1.5. SISTEMATIKA LAPORAN

### BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, dasar hukum, metodologi pengukuran hasil survei, dan sistematika penulisan

### BAB II HASIL SURVEI

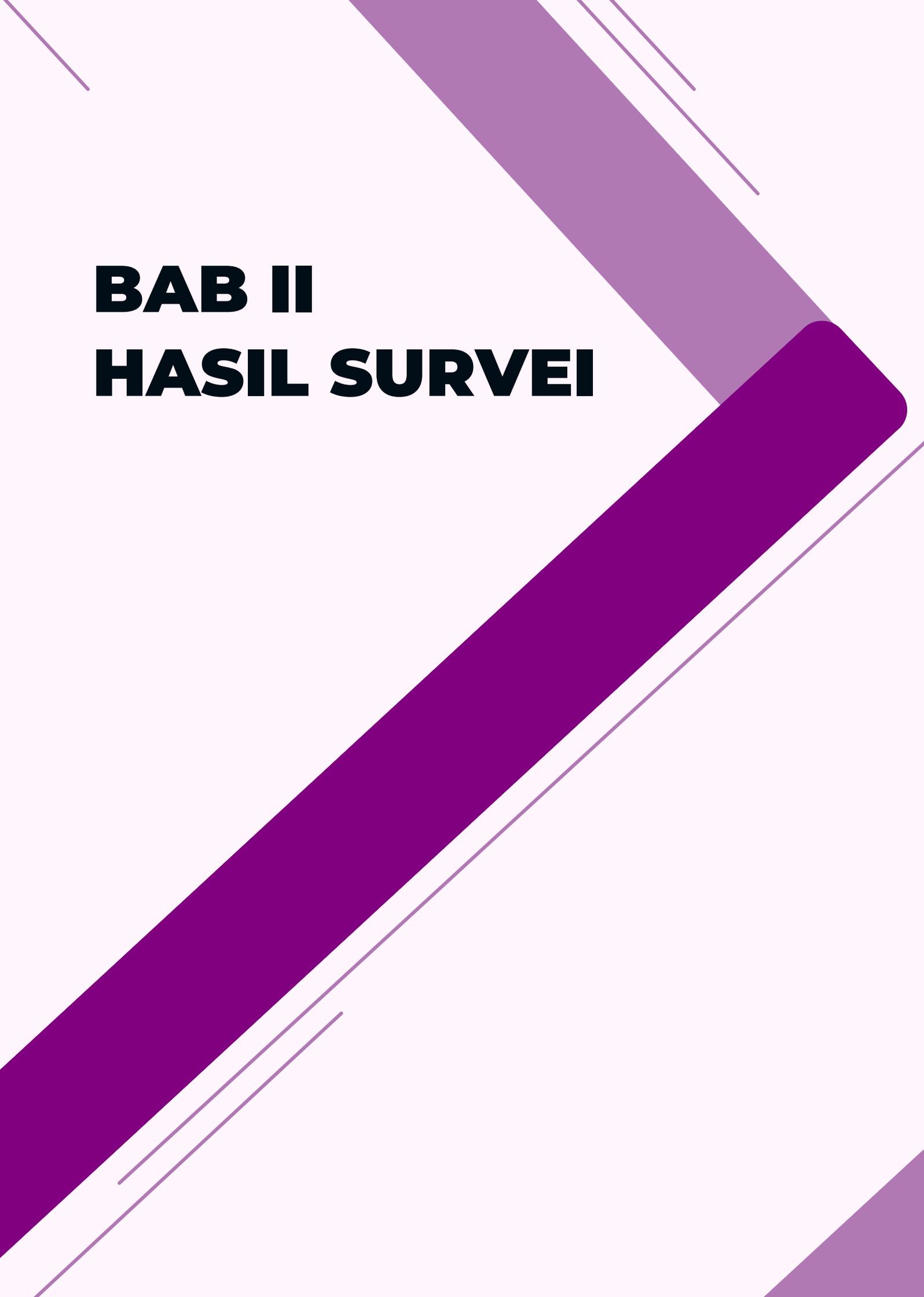
Menguraikan mengenai ringkasan hasil tabulasi jawaban survei dan analisis perolehan hasil survei per aspek pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner

### BAB III PENUTUP

Menguraikan mengenai kesimpulan serta saran masukan untuk ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan kinerja.

### LAMPIRAN

Berisi form kuesioner dan hasil tabulasi perhitungan data survei

The background features several diagonal stripes and lines in shades of purple. A prominent dark purple stripe runs from the bottom-left towards the top-right. Other lighter purple stripes and thin lines are scattered across the white background, creating a modern, geometric aesthetic.

# **BAB II**

# **HASIL SURVEI**

# HASIL SURVEI

## 2.1 PERENCANAAN PELAKSANAAN SURVEI

Dalam tahap perencanaan dilakukan proses penetapan tujuan dan ruang lingkup survei, populasi, sasaran, metode, dan instrumen, serta arah tindakan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Dukungan manajemen dan administrasi yang diberikan Deputi Bidang Administrasi meliputi :

- a. Pelayanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Pelayanan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana;
- c. Pelayanan manajemen kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan;
- d. Pelayanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya; dan
- e. Pelayanan perpustakaan dan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK).

Atas pelayanan tersebut, diidentifikasi terdapat 15 (lima belas) jenis survei yang dilaksanakan dalam rangka memberikan gambaran kualitas layanan internal yang diberikan serta sebagai sumber masukan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Berikut gambaran 15 (lima belas) jenis survei yang dilaksanakan di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi, yaitu:

Survei	Layanan
Persentase kepuasan unit kerja terhadap layanan perencanaan program dan anggaran Sekretariat Kabinet	Perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran
Persentase tingkat pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran	
Persentase kepuasan unit kerja terhadap layanan revisi anggaran	
Survei kepuasan layanan kepegawaian	Manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana
Persentase kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai	
Persentase kepuasan layanan pembinaan pegawai	
Persentase penilaian atas efektivitas kelembagaan	
Persentase penilaian atas efektivitas manajemen tata laksana	
Persentase kepuasan terhadap layanan bantuan hukum	
Persentase tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja	Manajemen kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan
Persentase tingkat pemanfaatan dokumen reformasi birokrasi	
Persentase kepuasan layanan persuratan serta ketatausahaan pimpinan	
Persentase kepuasan terhadap layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan, jamuan, serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Setkab	Barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya
Persentase kepuasan pengguna layanan perpustakaan	Persentase kepuasan layanan TIK
Persentase kepuasan layanan TIK	

Tabel 2.1. Jenis Survei Kepuasan terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Sekretariat Kabinet

Dari daftar survei di atas, terdapat survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja eselon II pengampu yaitu: survei layanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran, dan

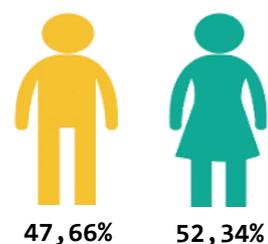
manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana (kecuali survei kepuasan layanan kepegawaian yang pelaksanaan surveinya kolektif dikoordinir oleh Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi).

## 2.2. RESPONDEN

Responden survei kepuasan atas dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet semester II Tahun 2022 mengakomodir keterwakilan seluruh unit kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Terdapat 107 (seratus tujuh) responden yang mewakili tiap unit kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet, diperoleh kondisi responden terkait jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan latar belakang jabatan adalah sebagai berikut:

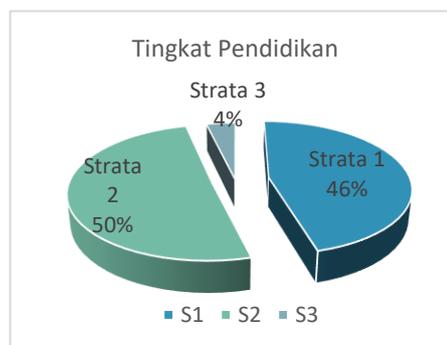
### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah wanita sebanyak 56 orang atau sebesar 52,34% sedangkan sisanya responden laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 47,66%.



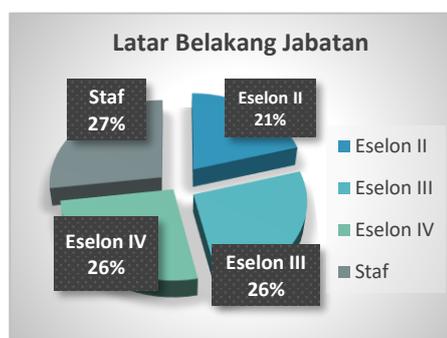
### b. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan latar belakang pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S3 sebesar 3,74%, S2 sebesar 50,47%, dan S1 sebesar 45,79%.



### c. Latar Belakang Jabatan Responden

Berdasarkan latar belakang jabatan responden yang mengikuti survei, responden analis yaitu sebanyak 29 orang (27,10%), pejabat eselon IV sebanyak 28 orang (26,17%), pejabat eselon III sebanyak 28 (26,17%), dan pejabat eselon II sebanyak 22 (20,56%).



### 2.3. HASIL SURVEI KEPUASAN ATAS DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET

Hasil survei kepuasan atas dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet merupakan rata-rata dari realisasi seluruh jenis survei yang ada di tabel 2.1.

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil survei yang dilaksanakan pada Tahun 2022 dibandingkan dengan hasil survei di akhir tahun 2021. Hasil survei kepuasan terhadap dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Survei	Tahun 2021	Tahun 2022		
			Sem I	Sem II	Rata-Rata
1	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	83,20%	85,13%	85,19%	85,16%
2	Layanan Revisi Anggaran	83,34%	86,62%	90,07%	88,34%
3	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanan Program, Kegiatan, dan Anggaran	85,28%	81,75%	84,58%	83,16%
4	Layanan Kepegawaian	79,22%	79,14%	80,33%	79,74%
5	Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	76,35%	87,34%	80,00%	83,67%
6	Layanan Pembinaan Pegawai	N/A	N/A	81,07%	81,07%
7	Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan	72,92%	N/A	72,92%	72,92%
8	Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana	90,00%	N/A	84,32%	84,32%
9	Layanan Bantuan Hukum	N/A	N/A	81,07%	81,07%
10	Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	82,10%	80,80%	82,17%	81,48%
11	Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	80,29%	79,49%	81,10%	80,29%
12	Layanan Ketatausahaan dan Persuratan	80,10%	80,37%	81,61%	80,99%
13	Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, Jamuan serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet	76,78%	77,79%	79,56%	78,68%
14	Layanan Perpustakaan	79,05%	80,13%	82,10%	81,11%
15	Layanan TIK	72,56%	78,70%	79,74%	79,22%
<b>Rata-Rata Nilai</b>		<b>79,85%</b>	<b>81,57%</b>	<b>81,72%</b>	<b>81,65%</b>

Tabel 2.2. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputian Bidang Administrasi

Secara keseluruhan hasil survei tahun 2022 menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dan pemanfaatan dokumen bagi pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang “sangat tinggi” atau sebesar **81,65%** yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan dan dokumen/laporan yang dihasilkan dimanfaatkan. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, nilai hasil survei mengalami kenaikan sebesar 1,80%.

Selanjutnya akan dijabarkan analisis hasil dari masing-masing survei yang dilaksanakan berdasarkan layanan dukungan manajemen dan administrasi yang diberikan Deputi Bidang Administrasi.

### 2.3.1. Layanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran.

Terdapat 3 (tiga) jenis survei yang dilaksanakan atas layanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran;
- b. Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi Anggaran;
- c. Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran.

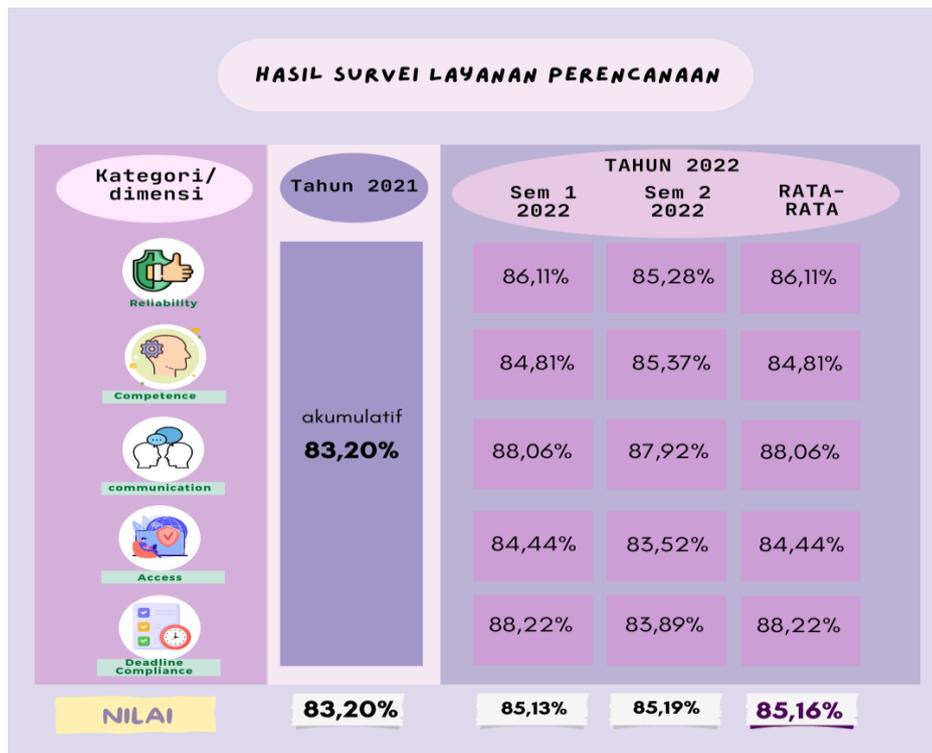
Berikut penjabaran dari hasil masing-masing survei.

#### ❖ Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

Pengukuran survei layanan perencanaan untuk tahun 2022 diukur dengan kategori sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Competence* (kompetensi),
3. *Communication* (komunikasi)
4. *Access* (akses),
5. *Deadline Compliance* (kepatuhan pada *deadline*)

Survei Kepuasan Layanan Perencanaan dan Penganggaran dilaksanakan secara mandiri oleh unit pengampu melalui survei online terhadap 45 responden yang ditargetkan. Penilaian responden terhadap layanan perencanaan program dan anggaran tahun 2022 berada di kategori “Sangat Tinggi” yaitu sebesar 85,16%.



Gambar 2.1. Hasil Survei Layanan Perencanaan

Berdasarkan gambar diatas diperoleh analisis hasil survei kepuasan layanan perencanaan sebagai berikut:

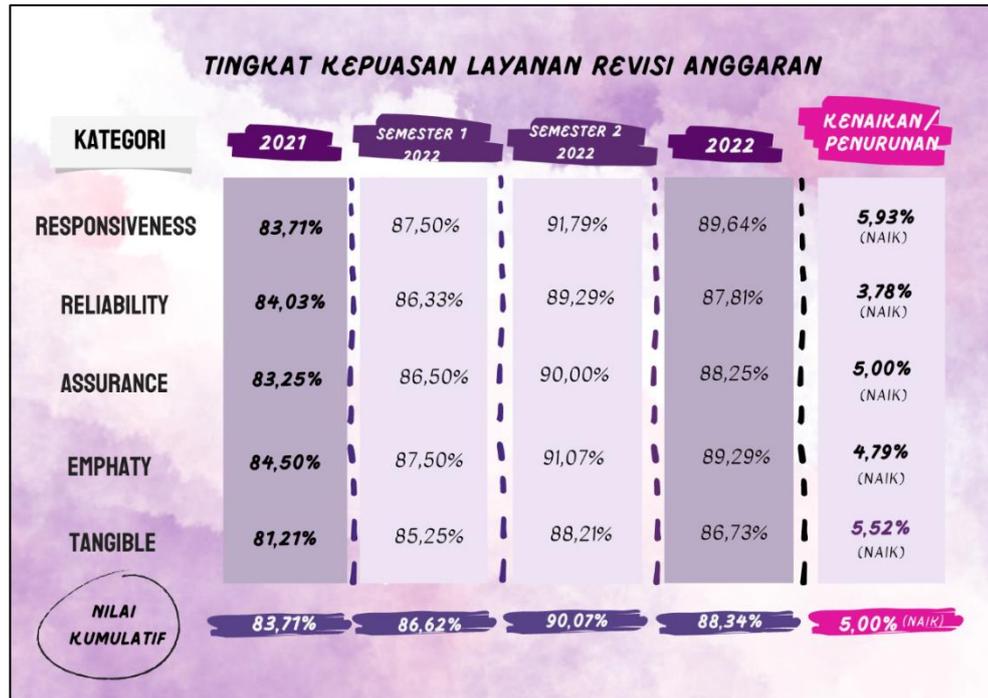
1. Secara keseluruhan, layanan program dan anggaran Sekretariat Kabinet mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Persentase ini meningkat sebesar 1,96% dibandingkan dengan persentase tahun 2021 sebesar 83,20%. Meskipun secara umum mengalami peningkatan, masih ada beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk pelayanan di tahun selanjutnya.
2. Pelayanan perencanaan dapat dikategorikan sebagai layanan yang telah baik dan memenuhi ekspektasi unit kerja secara umum. Kinerja pelayanan perencanaan dan anggaran menunjukkan tren yang positif dan stabil sepanjang tahun 2022. Apabila berkaca

pada pengalaman di tahun lalu, inovasi bisa jadi pertimbangan dalam meningkatkan layanan yang diberikan.

3. Perolehan skor tertinggi yaitu terdapat pada aspek kompetensi dalam pelayanan (87,78%). Kenaikan ini mengindikasikan bahwa kemampuan pegawai dalam melayani serta ditunjang dengan kemampuan mengoperasikan teknologi semakin membaik. Akses komunikasi juga menjadi sangat penting dalam berkoordinasi dengan unit kerja demi terwujudnya proses pelayanan perencanaan dan anggaran yang semakin baik.
4. Kritik berulang terhadap layanan perencanaan dan anggaran kembali muncul terkait *deadline*. Tenggat waktu masih dirasa oleh unit kerja terlalu singkat. Kondisi ini bisa diatasi dengan memanfaatkan koordinasi yang telah terjalin dengan baik.
5. Upaya-upaya yang dilakukan salah satunya selalu menjalin komunikasi dan koordinasi dengan PIC unit kerja terkait kebutuhan dokumen mendekati *timeline* tiap fase perencanaan. Sehingga apabila *deadline* dari mitra datang secara tiba-tiba, unit kerja telah memiliki kesiapan kebutuhan datanya.

#### ❖ Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi Anggaran

Metode pengukuran Survei Tingkat Kepuasan terhadap layanan revisi anggaran semester II tahun 2022 masih sama seperti semester sebelumnya yang disusun berdasarkan 5 (lima) kategori/dimensi kualitas layanan, yaitu: ketanggapan dalam pelayanan (*responsiveness*), keandalan dalam pelayanan (*reliability*), kepastian dalam pelayanan (*assurance*), sikap dalam pelayanan (*empathy*), sarana dan prasarana dalam pelayanan (*tangible*). Survei kepuasan terhadap layanan revisi anggaran dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu, yang terdiri dari 45 responden yang terdiri dari pejabat/pegawai PIC revisi anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet. Penilaian responden terhadap layanan revisi anggaran tahun 2022 berada di kategori “**sangat tinggi**” yaitu sebesar **88,34%**.



Gambar 2.2 hasil survei kepuasan layanan revisi anggaran

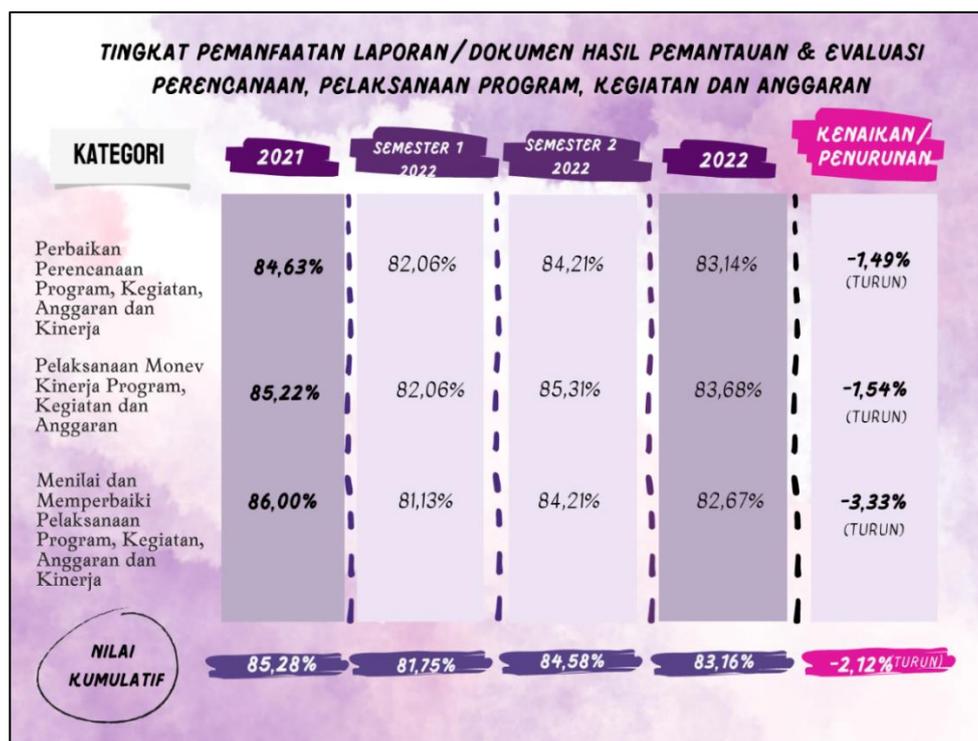
Berdasarkan gambar diatas diperoleh analisis hasil survei kepuasan layanan revisi anggaran sebagai berikut:

1. Hasil survei pada tahun 2022 jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2021, terdapat kenaikan pada setiap kategori pada hasil survei tahun 2022. Rata-rata nilai indeks tingkat kepuasan survei layanan revisi anggaran mengalami kenaikan sebesar 5,00%.
2. Kenaikan nilai indeks hasil survei kepuasan layanan dapat dicapai karena adanya beberapa upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan revisi anggaran dengan melakukan sebagai berikut:
  - a. Menerbitkan memorandum Nomor: M.0073/Adm-1/02/2022 perihal Mekanisme Pengajuan Usulan Revisi Anggaran di Lingkungan Sekretariat Kabinet TA 2022, yang merupakan penyempurnaan dari memorandum yang telah diterbitkan pada tahun 2021 dengan Nomor: M.0062/Adm-1/01/2021.
  - b. Menerbitkan memorandum Nomor: M.0085/Adm-1/02/2022 perihal Pelaksanaan Revisi DIPA Sekretariat Kabinet TA 2022, dalam rangka melakukan tertib administrasi, efisiensi, dan efektivitas pelaksanaan anggaran serta mempertahankan

- pencapaian Sekretariat Kabinet dalam penilaian Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) TA 2022.
- c. Menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Tata Cara Revisi Anggaran TA 2022 kepada PIC Revisi Anggaran di Lingkungan Sekretariat Kabinet dalam format *fullboard meeting* luar kota pada bulan Februari 2022.
  - d. Melakukan diseminasi videografis dan infografis Tata Cara Revisi Anggaran di Lingkungan Sekretariat Kabinet kepada para PIC Revisi Anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet.
  - e. Meningkatkan koordinasi dengan unit kerja secara intensif, melalui media komunikasi seperti memorandum, email, telepon, sms, *Whatsapp*, maupun melalui penyelenggaraan rapat.
  - f. Menyelenggarakan rapat bersama unit kerja setelah ditemui adanya permintaan/permasalahan terkait revisi anggaran.
  - g. Merespon permintaan dan pertanyaan dari unit kerja dengan sigap dan detil walaupun sudah diluar jam kerja. Melayani sesuai dengan standar dan tulus.

#### ❖ **Survei Tingkat Pemanfaatan Laporan/Dokumen Pemantauan dan Evaluasi**

Survei tingkat pemanfaatan laporan/dokumen pemantauan dan evaluasi, disusun berdasarkan 3 (tiga) kategori/dimensi kualitas layanan, yaitu: Dokumen/laporan hasil bermanfaat dalam penyusunan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja ditahun mendatang, dokumen/laporan bermanfaat dalam monitoring pelaksanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja pada tahun berjalan, dokumen/laporan bermanfaat dalam perbaikan/peningkatan kinerja dan pelaksanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja. Penilaian responden terhadap layanan survei tingkat pemanfaatan laporan/dokumen pemantauan dan evaluasi tahun 2022 berada di kategori **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar **83,16%**.



Gambar 2.3 hasil survei Pemanfaatan dokumen pemantauan dan evaluasi

Berdasarkan gambar diatas diperoleh analisis hasil survei tingkat pemanfaatan dokumen pemantauan dan evaluasi sebagai berikut:

1. Hasil survei pemanfaatan laporan/dokumen tahun 2022 adalah sebesar 83,16%. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2021, rata-rata nilai indeks tingkat pemanfaatan laporan/dokumen tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 2,12%.
2. Nilai indeks hasil survei tingkat pemanfaatan laporan/dokumen jika dibandingkan dengan tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 2,12%. Namun apabila membandingkan hasil survei semester 1 tahun 2022 dengan semester 2 tahun 2022, indeks survei mengalami kenaikan sebesar 2,83%. Berikut perbaikan yang sudah dilakukan:
  - a. Meningkatkan kualitas laporan yang lebih komprehensif. Menerbitkan laporan pada setiap semester dan triwulan sebagai bahan masukan bagi unit kerja untuk meningkatkan kinerja anggarannya ditahun berjalan.
  - b. Meningkatkan ketepatan waktu penerbitan laporan hasil evaluasi pelaksanaan kinerja anggaran.
  - c. Memperbaiki dokumen laporan hasil evaluasi pelaksanaan

kinerja anggaran agar menarik, mudah dipahami, dan lebih ringkas dengan menggunakan media infografis.

d. Menjalin komunikasi yang intensif dengan unit kerja terkait pengumpulan data kinerja anggaran setiap bulannya.

3. Dalam meningkatkan pemanfaatan laporan/dokumen, telah dilaksanakan Rapat Evaluasi Capaian Kinerja atas Pelaksanaan Anggaran Sekretariat Kabinet periode s.d Triwulan III TA 2022. Rapat tersebut membahas hasil evaluasi s.d triwulan III dan menetapkan langkah-langkah strategis pada periode triwulan IV untuk mencapai kinerja anggaran TA 2022 yang maksimal.

### 2.3.2. Layanan Manajemen Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana

Jenis survei yang dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian;
- b. Survei Kepuasan Peserta terhadap Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai;
- c. Persentase Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai;
- d. Persentase Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan;
- e. Persentase Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana;
- f. Persentase Kepuasan terhadap Layanan Bantuan Hukum.

Adapun hasil dari survei dimaksud sebagai berikut:

#### ❖ Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

Hasil dari kuesioner kepuasan layanan kepegawaian adalah sebagai berikut:

LAYANAN KEPEGAWAIAN					
KATEGORI	2021	SEMESTER I 2022	SEMESTER II 2022	2022	KENAIKAN/ PENURUNAN
RESPONSIVENESS	79,26%	79,03%	79,67%	79,35%	0,09% (NAIK)
RELIABILITY	79,27%	78,47%	80,61%	79,54%	0,27% (NAIK)
ASSURANCE	78,37%	78,17%	79,56%	78,86%	0,49% (NAIK)
EMPHATY	80,89%	80,65%	80,26%	80,45%	-0,44% (TURUN)
TANGIBLE	78,31%	79,37%	81,54%	80,46%	2,15% (NAIK)
<b>NILAI KUMULATIF</b>	<b>79,22%</b>	<b>79,14%</b>	<b>80,33%</b>	<b>79,73%</b>	<b>0,51% (NAIK)</b>

Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Kepegawaian

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan hasil survei layanan kepegawaian Tahun 2022 sebesar **79,73%** atau berada pada kategori **“Tinggi”**. Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2021 terdapat kenaikan sebesar **0,51%**. Selama tahun 2022, layanan kepegawaian terus berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan yang semakin baik, hal ini tercermin dalam pengaturan kebijakan terkait pengaturan ulang terhadap sistem kerja, yang telah ditetapkan pada semester I tahun 2022.

Berbagai upaya yang telah dilakukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kepegawaian agar semakin baik lagi di masa mendatang diantaranya:

1. Memperbaiki pelayanan kepada seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet baik dari sisi prosedur maupun pengembangan kapasitas pegawai.
2. Optimalisasi pelayanan melalui aplikasi SIMPEG.
3. Optimalisasi layanan berbasis *whatsapp web* melalui SETKAB SIAP yang berfungsi untuk memberikan informasi terkini terkait layanan kepegawaian kepada seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

## ❖ Survei Kepuasan Layanan Pemanfaatan Diklat

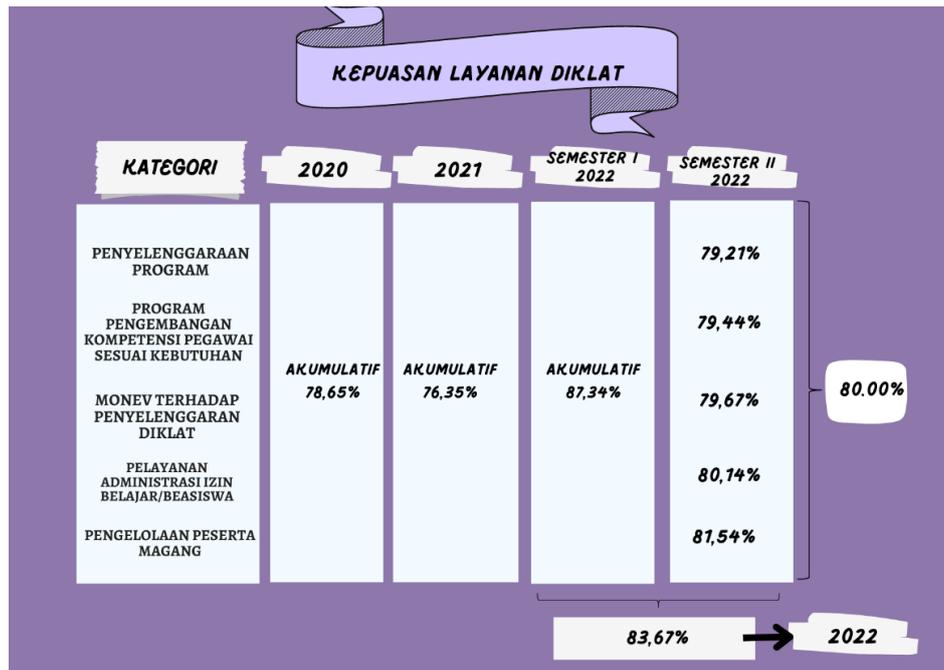
Selama tahun 2022, survei terkait layanan pemanfaatan diklat dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu. Pada semester I tahun 2022, responden survei ini adalah pejabat/pegawai yang telah selesai mengikuti diklat. Sedangkan untuk semester II tahun 2022, responden survei ini adalah keterwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Variabel dalam pernyataan survei kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai antara lain:

1. Penyelenggaraan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai (Diklat, Seminar, Workshop, Webinar, dan lain-lain);
2. Program Pengembangan Kompetensi Pegawai sesuai kebutuhan (berdasarkan kalender diklat yang disusun sesuai usulan dari setiap Unit Kerja dan dengan memperhatikan ketersediaan anggaran);
3. Pemantauan dan Evaluasi terhadap Penyelenggaraan Program Pengembangan Kompetensi Pegawai (kuesioner pasca pelaksanaan) dengan laporan yang telah disampaikan ke setiap Unit Kerja;
4. Pelayanan Administrasi Izin Belajar, Tugas Belajar, dan Pemberian Beasiswa; dan
5. Pengelolaan Peserta Magang.

Secara keseluruhan hasil survei kepuasan layanan pemanfaatan diklat adalah 80,00%. Secara umum hasil survei semester I dan II tahun 2022 maupun tahun sebelumnya tidak dapat dibandingkan secara detail dikarenakan perubahan metode/variabel dalam perhitungan survei, penetapan responden serta pelaksanaannya yang dilaksanakan secara mandiri.

Berikut hasil survei layanan pemanfaatan diklat di lingkungan Sekretariat Kabinet:



Gambar 2.6 Hasil Survei Kepuasan Layanan Pemanfaatan Diklat

Dari hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil dari kepuasan pemanfaatan diklat tahun 2022 sebesar **83,67%** masuk kedalam kategori “**sangat tinggi**”. Berdasarkan gambar diatas, indeks kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai pada tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun 2020, dikarenakan masih terfokusnya pada Pandemi Covid-19 sehingga berdampak pada anggaran. Namun, terlihat kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2021 ke tahun 2022 dan berhasil mencapai target 80%. Hal itu berkaitan dengan telah mulai dibuka kesempatan pengembangan secara tatap muka, dan inovasi baru seperti penyelenggaraan Bestie (Bulan E-Seminar Topik dan Isu Terkini) dan pengembangan mandiri yang menambah *experience* baru terhadap pelaksanaan pengembangan kompetensi.

Walaupun secara keseluruhan hasil survei menunjukkan peningkatan, tetapi masih terdapat hal-hal yang memerlukan perbaikan, yaitu:

1. Menyelenggarakan program PKP sesuai dengan rencana pengembangan kompetensi masing-masing pegawai (tepat sasaran), sehingga setiap pegawai yang mengikuti program tersebut dapat merasakan manfaatnya untuk peningkatan kinerja;

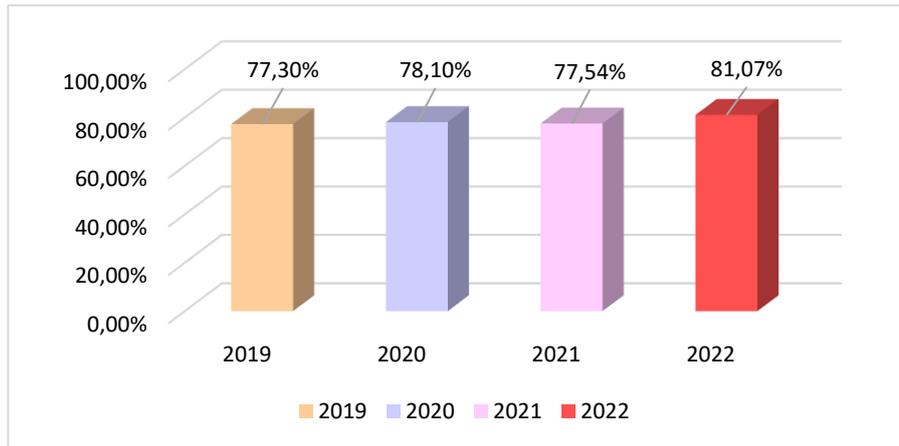
2. Merencanakan dan melaksanakan program PKP dengan topik-topik yang sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan media pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi;
3. Merencanakan dan melaksanakan program PKP non klasikal bentuk lain untuk menjangkau lebih banyak peserta program;
4. Memperkuat pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Diklat khususnya terkait pemanfaatan Diklat secara berkala;
5. Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien;
6. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan program PKP;
7. Menyediakan informasi atau kesempatan beasiswa yang lebih luas kepada pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi; dan
8. Menindaklanjuti proses permohonan izin belajar secara cepat dan akurat.

#### ❖ Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai

Selama tahun 2022, survei terkait layanan pembinaan pegawai dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu. Variabel dalam pernyataan survei kepuasan layanan pembinaan pegawai antara lain:

1. Pembinaan Disiplin dan Kode Etik PNS;
2. Penanganan Permasalahan PNS;
3. Pembinaan Disiplin dan Kode Etik Non PNS (termasuk PTT);
4. Penanganan Permasalahan Non PNS (termasuk PTT);
5. Pelaksanaan Layanan Konseling Pegawai;
6. Pelaksanaan Pendampingan Hukum;
7. Pelayanan Administrasi Penghargaan Tanda Jasa/Kehormatan; dan
8. Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri.

Berikut hasil survei layanan pembinaan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet:



Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai

Dari hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil dari kepuasan layanan pembinaan pegawai tahun 2022 sebesar **81,07%** masuk kedalam kategori **“tinggi”**.

Berdasarkan grafik tersebut, indeks kepuasan layanan pembinaan pegawai pada tahun 2022 mengalami peningkatan kepuasan yang cukup signifikan. Hal itu didukung dengan adanya inovasi yang telah dilakukan, yaitu adanya Pojok Konseling dengan bantuan Psikolog Ahli dan Setkab Siap sebagai pelayanan satu pintu.

Walaupun secara keseluruhan hasil survei menunjukkan hasil yang baik, tetapi masih terdapat hal-hal yang memerlukan peningkatan, yaitu:

1. Melakukan upaya penanganan permasalahan pegawai secara terintegrasi, dari sisi preventif (berorientasi pemberdayaan serta pengembangan) dan dari sisi kuratif (pemberian keputusan yang tepat bagi penyelesaian masalah pegawai);
2. Menyelenggarakan kegiatan yang mengangkat isu-isu terkait permasalahan di lingkungan kerja;
3. Memanfaatkan teknologi informasi untuk lebih memudahkan komunikasi dan sosialisasi kepada seluruh Pegawai;
4. Memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri Kementerian Sekretariat Negara dalam rangka menyelesaikan administrasi izin pegawai ke luar negeri; dan
5. Optimalisasi *database* pengusulan dan pemberian tanda kehormatan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

#### ❖ Survei Kepuasan Terhadap Bantuan Layanan Hukum

Survei terkait kepuasan terhadap bantuan layanan hukum dilakukan secara mandiri melalui kuesioner secara *online*, responden yang ditargetkan adalah perwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet. Variabel dalam mengukur survei kepuasan ini adalah pertanyaan terkait pelaksanaan pendampingan hukum.

Berdasarkan hasil evaluasi, diperoleh hasil survei sebesar **81,07%** atau berada pada kategori “puas”. Dengan hasil yang sangat baik ini, akan terus selalu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan dengan terus responsif dalam melakukan pendampingan bantuan layanan hukum.

#### ❖ Survei Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan

Survei terkait penilaian atas efektivitas kelembagaan dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu dan dilakukan secara *online*. Sasaran responden dalam survei ini adalah pimpinan unit kerja (eselon II) dan 1 (satu) orang perwakilan pejabat Eselon II pada setiap unit kerja dengan total responden sebanyak 53 (lima puluh tiga) orang.

Pelaksanaan survei kelembagaan tahun 2022 tersebut merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah, dimana aspek-aspek yang dievaluasi meliputi indikator-indikator yang terkandung di dalam masing-masing dimensi dan subdimensi.

Berdasarkan hasil evaluasi kelembagaan, diperoleh nilai rata-rata sebesar **72,92%**. Dari hasil tersebut di simpulkan bahwa organisasi menunjukkan perkembangan ke arah yang lebih baik. Selain itu, subdimensi dengan nilai tertinggi adalah teknologi Informasi sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi senantiasa beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga setiap penyelenggaraan tugas dan fungsi telah ditunjang dengan teknologi informasi yang memadai.

Sehubungan dengan hal tersebut, masih diperlukannya upaya dalam meningkatkan kinerja organisasi ke depannya dengan melakukan

hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi, kontrol dan komunikasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi;
2. Peraturan, prosedur, instruksi dan komunikasi yang telah dibakukan perlu disosialisasikan secara optimal;
3. Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan Sekretariat Kabinet perlu berjalan beriringan dengan penguatan budaya kerja dengan metode *paperLess*.

#### ❖ Survei Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana

Hasil evaluasi SOP di lingkungan Sekretariat Kabinet mendapatkan hasil di atas rata-rata minimal standar manajemen tata laksana, yaitu mencapai 84,32%. Secara keseluruhan sebanyak 90% untuk pemenuhan SOP, 91,67% untuk substansi SOP dan 72,5% untuk penerapan SOP dari total 70 responden di setiap unit kerja yang ada di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Evaluasi SOP secara umum menunjukkan hasil baik di atas standar minimal sebesar 80%, yaitu mencapai angka persentase 84,32%. Namun sisanya memberi tanggapan bahwa SOP yang sudah ada perlu dilakukan evaluasi kembali dan diselaraskan dengan SOTK Persekab terbaru sesuai dengan tugas dan fungsi untuk meningkatkan efektifitas kinerja dari masing-masing pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Terkait dengan hal tersebut, ada beberapa saran yang bisa dipertimbangkan untuk diterapkan dalam upaya pencapaian kinerja yang optimal, yakni:

1. Perlu penyempurnaan terhadap beberapa SOP yang telah ada di lingkungan Sekretariat Kabinet sesuai dengan SOTK terbaru guna meningkatkan kinerja baik kinerja individu maupun kinerja organisasi.
2. Peningkatan sisi pemenuhan SOP di lingkup unit kerja Sekretariat Kabinet, yang ditunjang dengan kualitas substansi yang lebih komprehensif dan sesuai dengan prinsip SOP, sehingga dapat diterapkan secara optimal di organisasi.
3. Perlu diadakan sosialisasi dan evaluasi berkala pada tiap unit kerja untuk memastikan dan menyelaraskan pendapat antara unit

kerja dengan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana.

### 2.3.3. Layanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi serta Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Pelaksanaan survei atas layanan kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi serta persuratan dan ketatausahaan pimpinan terdiri dari:

- Survei Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan;
- Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja; dan
- Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi.

Adapun hasil dari survei dimaksud sebagai berikut:

#### ❖ Survei Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Hasil dari kuesioner kepuasan unit kerja terhadap layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan dari 5 (lima) aspek adalah sebagai berikut:

LAYANAN PERSURATAN DAN KETATAUSAHAAN PIMPINAN					
KATEGORI	2021	SEMESTER I 2022	SEMESTER II 2022	2022	KENAIKAN / PENURUNAN
 Responsiveness	80,94%	80,82%	82,24%	81,53%	0,59% (NAIK)
 Realibility	80,20%	79,37%	81,07%	80,22%	0,02% (NAIK)
 Assurance	79,80%	81,00%	80,61%	80,80%	1% (NAIK)
 Emphaty	80,99%	81,35%	82,48%	81,91%	0,92% (NAIK)
 Tangible	78,59%	79,66%	81,66%	80,66%	2,07% (NAIK)
<b>NILAI KUMULATIF</b>	<b>80,10%</b>	<b>80,10%</b>	<b>81,61%</b>	<b>81,02%</b>	<b>0,92% (NAIK)</b>

Gambar 2.7 Hasil survei layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan

Dari hasil pengolahan data hasil survei didapatkan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan Tahun 2022 memperoleh kategori “Tinggi” dengan hasil sebesar 81,02%. Dari rincian gambar diatas disimpulkan terdapat kenaikan disemua aspek.

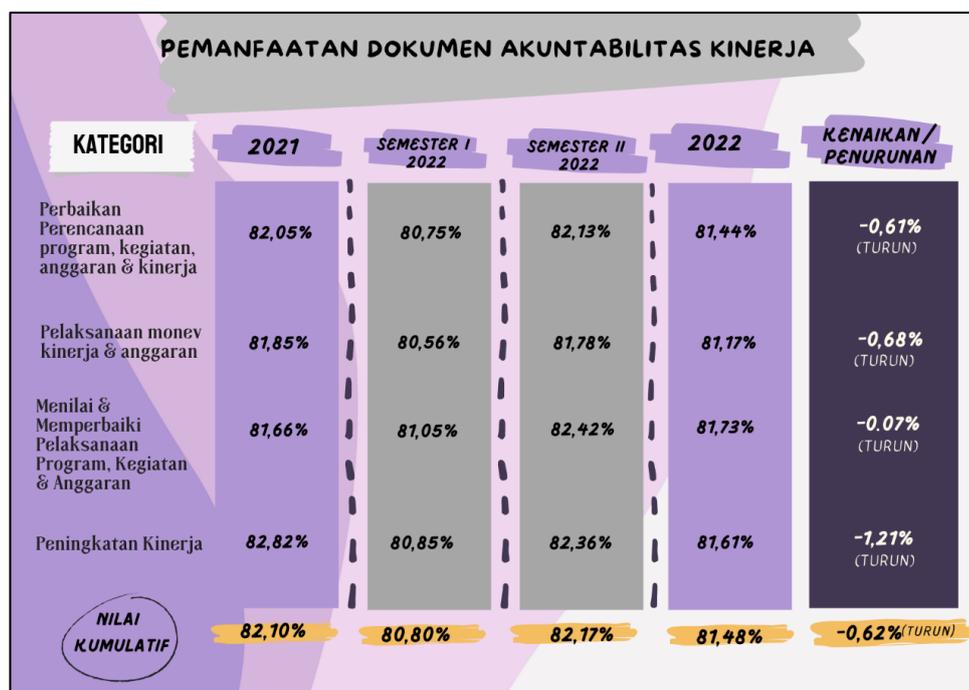
Dari aspek diatas masih ada hal yang perlu mendapat perhatian lebih terkait keandalan dalam pelayanan, mengikuti pelatihan teknis pelayanan prima menjadi sangat penting dalam meningkatkan pelayanan ketatausahaan dan persuratan kedepan.

Terhadap saran dan masukan yang diberikan, terdapat hal-hal yang sudah dan akan dilakukan dalam peningkatan layanan ketatausahaan dan persuratan, antara lain:

1. Peningkatan pelaksanaan layanan ketatausahaan dan persuratan di luar jam kerja diterapkan kembali berdasarkan SE Deputi Bidang Administrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja di Lingkungan Sekretariat Kabinet, yang mengatur kembali tentang pelaksanaan kerja lembur bagi pegawai.
2. Tersedianya *WhatsApp Business* persuratan untuk mempermudah proses pelayanan persuratan seperti mengirim surat, serta melacak keberadaan surat. Layanan melalui *WhatsApp Business* telah berjalan selama 2 (dua) tahun dan telah digunakan sebagai media informasi layanan persuratan oleh berbagai pihak. Layanan yang dapat diberikan melalui *whatsapp business* diantaranya:
  - a. konfirmasi serah terima surat yang pengirimannya melalui kotak surat
  - b. permohonan informasi layanan persuratan
  - c. proses tindak lanjut surat yang dikirimkan
  - d. jawaban yang cepat dan tepat, karena diakses oleh administrator dan pegawai di lingkungan persuratan.
3. Mengoptimalkan fitur *texting* di SIPT sebagai media pengolah kata sebagaimana *Ms. Word* sehingga menambah proses percepatan persuratan.
4. Mengembangkan fitur notifikasi di SIPT yang nantinya akan terhubung dengan nomor *WhatsApp* maupun *email* kedinasan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

## ❖ Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja

Penilaian responden terhadap pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja Tahun 2022 berada pada kategori “Sangat Bermanfaat” yaitu sebesar **81,48%**.



Gambar 2.8. Hasil survei pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja

Berdasarkan gambar diatas diperoleh analisis hasil survei tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja sebagai berikut:

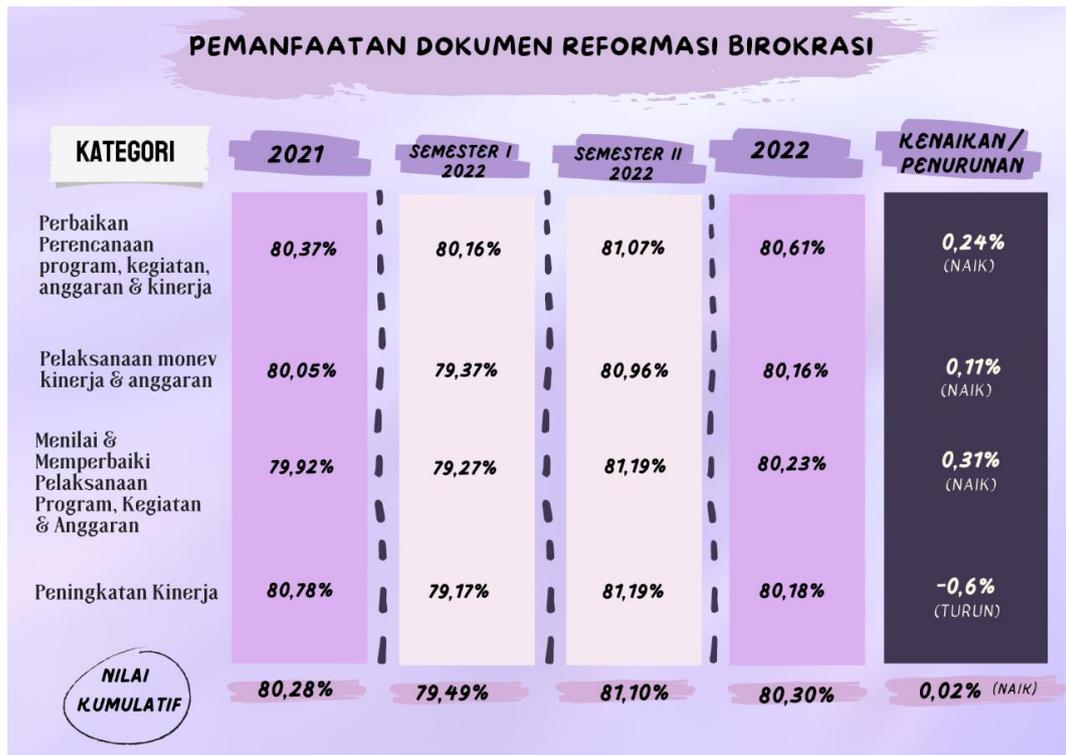
1. Secara keseluruhan pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja mendapat persentase pemanfaatan semester II sebesar 82,17%. Jika membandingkan perolehan semester I dan II, hasil survei pemanfaatan dokumen semester II meningkat sebesar 1,37%. Apabila perolehan hasil survei semester I dan II diakumulasikan, maka tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja di tahun 2022 sebesar 81,48%, persentase ini turun jika dibandingkan dengan tahun 2021 sebesar 0,62%.
2. Sepanjang tahun 2022, terdapat perubahan kebijakan terkait akuntabilitas kinerja, khususnya terkait penyempurnaan Perjanjian Kinerja (PK), perubahan aturan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), serta Draf perubahan Indikator Kinerja Utama

(IKU), untuk mengantisipasi hal ini unit kerja diberikan pendampingan dalam penyusunannya serta diberikan bimbingan teknis dalam pengisian di dalam aplikasi *toolkit*. Upaya ini dilakukan untuk memudahkan unit kerja dalam menyusun serta memahami terkait perubahan dimaksud serta sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas layanan dan kebermanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja.

3. Pada tahun 2022 terdapat penambahan fitur pada aplikasi SIKT terkait dialog kinerja. Fitur ini dikembangkan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan individu, juga mendorong interaksi positif antara atasan dan bawahan serta dapat mengidentifikasi masalah, dan potensi/kompetensi pegawai sebagai salah satu alat dalam perencanaan pengembangan pegawai. Penambahan fitur ini dilakukan sebagai salah satu inovasi serta peningkatan layanan dalam memanfaatkan aplikasi SIKT.
4. Upaya perbaikan akan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dokumen/laporan akuntabilitas kinerja, antara lain:
  - a. Melakukan pendampingan dalam penyusunan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja.
  - b. Memberikan sosialisasi atas peraturan baru yang berkaitan dengan akuntabilitas kinerja.
  - c. Mengundang narasumber dari Kementerian PANRB maupun BKN untuk melakukan asistensi serta menyosialisasikan ke seluruh unit kerja.
  - d. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi secara intensif dan tepat waktu dengan unit kerja dalam penyusunan dan monitoring serta evaluasi PK, LKj, SKP, dan penilaian capaian data kinerja triwulanan baik secara formal (memorandum dan rapat) maupun secara informal (grup *whatsapp* khusus SAKIP).

#### ❖ Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi

Berdasarkan tabulasi pada gambar di bawah ini, penilaian responden terhadap pemanfaatan dokumen reformasi birokrasi tahun 2022 berada pada kategori “**Bermanfaat**” yaitu sebesar **80,30%**.



Gambar 2.9. Hasil survei pemanfaatan dokumen reformasi birokrasi

Secara keseluruhan nilai hasil survey tingkat pemanfaatan dokumen RB terdapat peningkatan 0,02% dibandingkan dengan tahun 2021, meskipun salah satu kategori penilaian turun sebesar 0,6% (peningkatan kinerja) dibanding sebelumnya. Program/kegiatan RB telah disebarluaskan melalui portal RB dan sebagian besar kegiatan yang telah direncanakan dalam *Work Plan* Reformasi Birokrasi telah dilaksanakan dengan baik.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian agar dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), diantaranya:

- a. Agen Perubahan yang telah ditetapkan di Kedepatian Bidang Dukungan Kerja Kabinet (DKK) dan Kedepatian Bidang Perekonomian, seyogyanya dapat diikuti oleh Kedepatian lain di lingkungan Sekretariat Kabinet, agar program-program RB dapat lebih cepat tercapai.
- b. Perlunya kolaborasi dalam mempersiapkan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) sebagai lokus Evaluasi Pelayanan Publik untuk tahun 2023, mengingat Sekretariat Kabinet tidak mengusulkan lokus Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2022 dapat

- berpotensi mempengaruhi indeks RB (turun).
- c. Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan internal pemerintah, perlu kiranya pada setiap tahapan pelaksanaan RB di Sekretariat Kabinet, mulai dari perencanaan, pemantauan, dan evaluasi (berdasar kualitas pemenuhan dokumen yang telah direncanakan dan diperjanjikan) dapat dilakukan reviu dan evaluasi oleh APIP. Reviu dan evaluasi yang dilakukan bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
  - d. Perlunya melakukan langkah perbaikan dan meningkatkan koordinasi dengan K/L terkait sebagai leading sector penilai Hasil Antara, agar nilai Hasil Antara RB Sekretariat Kabinet dapat meningkat (khususnya untuk nilai Hasil Antara yang masih rendah).

#### 2.3.4. Layanan Pengadaan, Pengelolaan Barang Milik Negara, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Pelayanan Umum Lainnya.

Survei yang dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya dibagi menjadi 4 (empat) jenis survei, yaitu:

- a. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan;
- b. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Negara;
- c. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan; dan
- d. Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Perlengkapan dan Jamuan.

Dari hasil survei yang dilaksanakan terhadap layanan dimaksud, diperoleh hasil kepuasan layanan per jenis layanan yang diberikan dengan membandingkan tahun sebelumnya. Perbandingan layanan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

**LAYANAN PENGADAAN, PENGELOLAAN BMN,  
PEMELIHARAAN, PERLENGKAPAN DAN JAMUAN**

JENIS LAYANAN	2021	SEM 1 2022	SEM 2 2022	2022	KENAIKAN/ PENURUNAN
Layanan Pengadaan	74,85%	77,06%	79,27%	78,16%	3,31% (NAIK)
Layanan Pengelolaan BMN	75,92%	76,94%	78,40%	77,67%	1,75% (NAIK)
Layanan Pemeliharaan	76,19%	76,75%	78,15%	77,45%	1,26% (NAIK)
Layanan Perlengkapan dan Jamuan	80,15%	80,40%	82,44%	81,42%	1,27% (NAIK)

Gambar 2.10 Hasil survei layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan

Dari data diatas tersebut diperoleh rata-rata hasil survei masuk dalam kategori **“Tinggi”** sebesar **78,68%**.

Adapun penjelasan hasil dari survei dimaksud dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

#### ❖ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan

Berdasarkan tabulasi pada gambar diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pengadaan tahun 2022 berada pada kategori **“Tinggi”** yaitu sebesar **78,16%**. Apabila dibandingkan dengan tahun 2021, mengalami kenaikan sebesar 3,31%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengadaan semakin baik, dengan keramahan dan kepedulian dalam interaksi dengan *stakeholder*. Pada tahun 2022 terdapat perubahan kebijakan dan aturan dalam proses pengadaan barang dan jasa, pejabat terkait dan pelaksana pengadaan barang jasa telah berupaya cukup optimal untuk memahami kebutuhan unit kerja terkait barang dan jasa yang akan direncanakan pengadaannya dan berinteraksi langsung dengan *stakeholders* tersebut.

Pada semester II tahun 2022, terdapat banyak permintaan pengadaan barang/jasa yang dilatarbelakangi dengan diturunkannya level PPKM saat pandemi ini serta dibukanya blokir anggaran oleh Kementerian Keuangan sehingga banyak unit kerja melakukan permintaan dalam waktu yang bersamaan menyebabkan para pengelola pengadaan menanggapi setiap permintaan berdasarkan prioritas kegiatan, baik dari sisi waktu, ataupun urgensi pengadaannya. Hal ini pada akhirnya yang membuat beberapa *stakeholder* yang tidak segera ditanggapi permintaannya mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pengelola pengadaan.

Guna mengatasi permasalahan/kendala tersebut, perlu dilakukan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Melakukan reviu berkala terhadap mekanisme penyelesaian administrasi pengadaan, mengingat terdapat beberapa pengelola pengadaan yang akan diganti pada tahun 2023. Reviu ini dilakukan untuk melihat sejauh mana efektifitas penerapan mekanisme ini, serta kendala-kendala apa yang terjadi dalam pelaksanaannya. Hal ini diperlukan agar dapat dilakukan perbaikan ke depannya, yang akan lebih meningkatkan kinerja layanan pengadaan.
2. Mengaktifkan media komunikasi daring berupa grup yang terdiri dari para PPK dan Pengelola Pengadaan. Hal ini dilakukan untuk dapat menggali potensi-potensi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan proses pengadaan barang/jasa, baik dari sisi pengelola pengadaan, maupun *stakeholders* yang dilayani.
3. Diperlukannya peningkatan kompetensi pengelola dan pelaksana pengadaan barang/jasa guna menunjang pemberian layanan secara optimal kepada unit kerja. peningkatan kompetensi tersebut tidak hanya dilakukan dari sisi teknis pengetahuan saja, tetapi juga terkait *soft skills* dari para pengelola pengadaan.
4. Menyusun pembaharuan SOP untuk pemberian layanan pengadaan dengan melibatkan para PPK dan Pengelola Pengadaan. Hal ini dilakukan dengan berpedoman terhadap SOP yang dikeluarkan oleh LKPP.

### ❖ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN)

Berdasarkan tabulasi pada gambar diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pengelolaan barang milik negara (BMN) tahun 2022 yaitu sebesar **77,67%** atau berada pada kategori **“Tinggi”**. Apabila dibandingkan dengan tahun 2021 terdapat kenaikan sebesar 1,75%. Salah satu peningkatan layanan adalah terdapat fasilitas berupa *lift* barang sehingga memudahkan pelaksana dan *stakeholder* dalam mobilisasi BMN dan barang persediaan. Selain itu pemberian pelayanan pendistribusian BMN semakin baik dengan berupaya untuk bersikap melayani dan berusaha memahami kebutuhan para *stakeholders*.

Pada semester 2 tahun 2022, terdapat keterbatasan BMN sehingga kebutuhan *stakeholders* tidak dapat dipenuhi dengan segera, selain itu terdapat keterbatasan kuantitas SDM dalam melaksanakan distribusi BMN ke seluruh unit kerja serta pelaksanaan penatausahaan BMN yang dikelola. Sehubungan hal tersebut, untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan BMN di lingkungan Sekretariat Kabinet di masa mendatang dibutuhkan upaya perbaikan antara lain:

1. Menunjuk pengurus barang di masing-masing unit kerja untuk memudahkan koordinasi dan memaksimalkan fungsi pengurus barang yang ada di masing-masing unit kerja untuk membantu proses pengelolaan BMN maupun barang persediaan.
2. Melakukan inventarisasi kebutuhan BMN dari unit kerja pada saat menyusun anggaran.
3. Meningkatkan pemanfaatan alat komunikasi (*whatsapp messenger*) baik group maupun *direct messege* guna mendukung komunikasi antara pelaksana dan Pengurus Barang pada unit kerja.
4. Meningkatkan kualitas hasil analisis pemenuhan kebutuhan barang dengan berkoordinasi dengan Bagian lain di Biro Umum;
5. Melakukan *update* peraturan internal terkait layanan pendistribusian BMN dan mensosialisasikannya kepada unit kerja.

### ❖ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan

Berdasarkan tabulasi pada gambar diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pemeliharaan berada di kategori

“Tinggi” yaitu sebesar **77,45%**. Jika dibandingkan dengan tahun 2021 terdapat kenaikan sebesar 1,26%, dan apabila di lihat kembali nilai hasil survei semester I dan II tahun 2022 ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi, ini menunjukkan bahwa pelayanan pemeliharaan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada unit kerja.

Namun untuk lebih meningkatkan kepuasan layanan, perlu dilakukan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan, antara lain:

1. Peningkatan jumlah dan kapasitas SDM yang melakukan pekerjaan pemeliharaan. Hal ini penting terkait cepat tidaknya layanan perbaikan/ pemeliharaan diberikan kepada unit kerja. Terbatasnya jumlah teknisi yang dimiliki Bagian Pemeliharaan akan mempengaruhi proses pemeliharaan dan perbaikan tersebut.
2. Pembuatan analisis kebutuhan pemeliharaan yang memadai, sehingga kerusakan yang dilaporkan tidak harus selalu menunggu analisis dari Pihak Ketiga.
3. Peningkatan kompetensi/kapasitas pelaksana pemeliharaan guna menunjang pemberian layanan secara optimal kepada unit kerja.
4. Perlu dibuatkan penjadwalan pemeriksaan sarana dan prasarana secara berkala untuk meminimalisir terjadinya kerusakan.
5. Monitoring dan evaluasi secara intensif terhadap proses pemeliharaan barang/BMN di lingkungan Sekretariat Kabinet.

#### ❖ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelengkapan dan Jamuan

Berdasarkan tabulasi pada gambar diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan jamuan dan perlengkapan Tahun 2022 berada di kategori “Sangat Tinggi” yaitu sebesar **81,42%**. Jika dibandingkan dengan tahun 2021, mengalami kenaikan sebesar 1,27%. Hal ini tidak terlepas dari kepuasan unit kerja terhadap pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan yang semakin baik, terlihat dari jenis jamuan yang diberikan maupun sikap proaktif, kooperatif, kritis dan peka terhadap pemenuhan kebutuhan perlengkapan rapat dan jamuan, serta dapat memberikan komunikasi yang baik serta solutif atas permasalahan/kendala terkait permintaan pelayanan kebutuhan rapat dan jamuan kepada unit kerja.

Pada tahun 2022 ini, pelayanan perlengkapan dan jamuan melakukan beberapa penyesuaian terhadap permintaan pelayanan jamuan di lingkungan Sekretariat Kabinet, yaitu:

1. Dalam peningkatan pelayanan:

a. Jamuan untuk Sekretaris Kabinet

Pembaharuan dalam penyediaan kebutuhan dan jamuan Sekretaris Kabinet berupa kudapan, makanan, minuman, buah, vitamin serta kebutuhan perlengkapan sehari-hari Sekretaris Kabinet.

b. Permintaan jamuan kedeputian/unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam bentuk prasmanan sebagai tindak lanjut dari usulan pengadaan alat rumah tangga yang telah dipenuhi di Semester 2 ini, yaitu menyajikan jamuan prasmanan dengan alat penunjang yang sesuai.

2. Fleksibilitas terhadap pemenuhan peminjaman ruang rapat dan pemesanan jamuan dari unit kerja yang sifatnya dadakan dan tidak sesuai dengan batas waktu pemesanan jamuan, yaitu maksimal  $\leq 1$  jam sebelum jam rapat dimulai.

3. Pemenuhan permintaan jamuan yang dipesan oleh PIC unit kerja untuk pemilihan *vendor* jamuan dan menu jamuan yang diinginkan dan juga permintaan agar dapat menggunakan penyedia di luar *vendor* jamuan (pembelian langsung di toko kue/restoran dengan harga sudah terpublikasi/berstruk). Terkait dengan pembelian langsung jamuan oleh staf/pelaksana jamuan ke toko kue/restoran, Pelayanan Perlengkapan dan Jamuan memberikan fleksibilitas untuk melakukan pemesanan sendiri oleh unit kerja sesuai dengan pagu *snack* dan makan sepanjang struk dapat dipertanggungjawabkan untuk administrasi pembayaran serta telah dikoordinasikan sebelumnya dengan Bagian Perlengkapan dan Jamuan.

Walaupun Bagian Perlengkapan dan Jamuan telah berusaha dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap pemenuhan permintaan perlengkapan dan jamuan, masih terdapat permasalahan/kendala yang dihadapi, yaitu:

1. Keterbatasan ruang rapat dan kelengkapan ruang rapat

Permintaan peminjaman ruang rapat oleh unit kerja secara

mendadak tidak dapat terpenuhi dikarenakan ketersediaan ruang rapat yang telah diisi dan dipesan oleh unit kerja lainnya. Selain itu masih kurangnya kelengkapan pendukung di beberapa ruang rapat yang belum dapat dipenuhi karena keterbatasan anggaran dengan klasifikasi akun belanja modal.

2. Pemesanan Jamuan yang sifatnya mendadak dan terbatasnya jumlah pramusaji

Beberapa unit kerja mengajukan permintaan jamuan rapat secara mendadak sehingga mengakibatkan keterbatasan waktu pengantaran jamuan dan keterlambatan dalam pendistribusian jamuan. Selain itu, tidak ada informasi dari unit kerja pemesan jamuan terhadap permintaan waktu kedatangan jamuan menjadi penyebab ketidakpuasan dalam pendistribusian jamuan. Selain itu, dukungan tenaga pramusaji yang terbatas di unit kerja/kedeputian.

3. Inovasi terhadap variasi vendor dan menu jamuan

Pemilihan jamuan rapat yang umumnya diajukan oleh PIC unit kerja terhadap pemilihan *vendor* jamuan dan menu jamuan disesuaikan dengan arahan pimpinan unit kerja tersebut, beberapa *vendor* lama masih digunakan sampai saat ini berdasarkan permintaan PIC unit kerja yang bersangkutan sehingga tidak dapat mengakomodir permintaan menu secara perseorangan dan masih terdapat keluhan akan variasi menu. Hal ini menjadi catatan dan akan terus diupayakan dalam memberikan pelayanan secara optimal dengan menawarkan *vendor* dan menu yang bervariasi.

4. Keterbatasan pagu anggaran jamuan khususnya *snack box* (Rp22.000,00) yang dalam beberapa tahun ini tidak diikuti dengan kenaikan pagu nasi *box*. Hal ini berdampak pada terbatasnya pilihan *vendor* dalam penawaran jamuan ke Sekretariat Kabinet dengan menyesuaikan pagu yang sesuai.

5. Keterbatasan pemberian uang muka dari masing-masing unit kerja yang mana mengakibatkan variasi *vendor* terbatas hanya pada *vendor* yang telah bekerja sama dengan metode pembayaran tempo (terhutang) dan yang sesuai dengan pagu makan (Rp53.000,00). Selain itu, pemilihan *vendor* jamuan juga diutamakan yang

mempunyai layanan pengantaran sehingga efektivitas dalam pemberian layanan dapat berjalan optimal.

Untuk memaksimalkan pemberian layanan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan/kendala tersebut, antara lain;

1. Monitoring secara intensif terhadap keberadaan dan kualitas sarana-prasarana di ruang-ruang rapat. Perlunya penambahan kebutuhan kelengkapan (Bendera Merah Putih, Lambang Garuda serta bingkai foto Presiden dan Wakil Presiden) di ruang rapat dan peralatan alat rumah tangga yang dibutuhkan di dapur;
2. Perlunya penambahan rekomendasi *vendor* baru/variasi menu jamuan, terutama *vendor* yang lokasinya berada di sekitar lingkungan Sekretariat Kabinet untuk mengantisipasi permintaan jamuan rapat yang mendadak serta selalu berusaha meningkatkan pelayanan melalui kerja sama dengan *vendor* baru/menyajikan pesanan jamuan kepada *vendor* dengan alternatif menu sehingga tidak ada keluhan terkait variasi menu.
3. Perlu dibuatnya e-katalog menu jamuan dan menyosialisasikan kepada perwakilan unit kerja agar setiap unit kerja yang membutuhkan jamuan dapat menyampaikan opsi jamuan sesuai dengan yang diinginkan.
4. Peningkatan komunikasi dan koordinasi dengan unit-unit kerja, terutama dengan PIC unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet guna optimalisasi layanan jamuan dan perlengkapan.

### 2.3.5. Layanan Perpustakaan dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Survei yang dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan teknologi informasi dan komunikasi dibagi menjadi 2 (dua) jenis survei, yaitu:

- a. Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan;
- b. Survei Tingkat Kepuasan Layanan TIK.

Adapun penjelasan hasil dari survei dimaksud dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

❖ **Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan**

Hasil dari kuesioner kepuasan unit kerja terhadap layanan perpustakaan terdiri dari 5 (lima) aspek, yaitu:

layanan Perpustakaan					
KATEGORI	2021	Semester I 2022	Semester II 2022	Rata-rata 2022	kenaikan/penurunan
Responsiveness	78,37%	80,09%	82,01%	81,05%	2,68% (naik)
Realibility	79,44%	79,66%	82,24%	80,95%	1,51% (naik)
Assurance	78,72%	80,26%	80,96%	80,61%	1,89% (naik)
Emphaty	81,40%	80,95%	83,06%	82,01%	0,61% (naik)
Tangible	77,34%	79,66%	82,24%	80,95%	3,61% (naik)
<b>Nilai kumulatif</b>	<b>79,05%</b>	<b>80,13%</b>	<b>82,10%</b>	<b>81,11%</b>	<b>2,06% (naik)</b>

Gambar 2.11. Layanan Perpustakaan Tahun 2021 - 2022

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan tahun 2022 sebesar **81,11%** atau kategori **“Tinggi”**. Apabila dibandingkan dengan data hasil survei tahun sebelumnya, kepuasan pengguna layanan perpustakaan mengalami peningkatan sebesar 2,06%. Terdapat peningkatan hasil survei yang signifikan di semester II tahun 2022 dibandingkan dengan hasil semester I, hal ini membuktikan bahwa pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna semakin baik.

Perolehan hasil survei dimaksud didukung oleh adanya langkah-langkah yang telah dilakukan Subbidang Perpustakaan guna meningkatkan layanan kepuasan pengguna serta kualitas layanan perpustakaan secara terus menerus, diantaranya melalui berbagai upaya sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan koleksi perpustakaan yang beragam baik itu tercetak maupun digital dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kenaikan hasil survei kepuasan pengguna layanan Perpustakaan pada Tahun 2022, dengan keberagaman koleksi dapat

memudahkan pengguna untuk mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun;

- 2) Melakukan kegiatan promosi perpustakaan melalui berbagai media diantaranya yakni, pelaksanaan promosi layanan Perpustakaan maupun koleksi yang dimiliki perpustakaan melalui unggahan pada media sosial sehingga dapat meningkatkan minat pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet;
- 3) Fasilitas, prasarana dan sarana yang memadai pada perpustakaan dapat menciptakan suasana nyaman, sehingga dapat dijadikan sebagai sarana edukasi, rekreasi serta ruang *working space* untuk mencari inspirasi bagi pengguna;
- 4) Pendekatan personal antara Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan;
- 5) Mengikuti Rapat Koordinasi Nasional, *Workshop*, bimbingan teknis maupun pelatihan bagi Pustakawan yang dilakukan secara daring, luring maupun *hybrid* mengenai pengelolaan dan pelayanan perpustakaan yang baik mampu meningkatkan pemberian layanan prima kepada pengguna.

#### ❖ Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan TIK

Hasil dari kuesioner kepuasan unit kerja terhadap layanan TIK dari 5 (lima) aspek adalah sebagai berikut:

layanan TIK					
KATEGORI	2021	Semester I 2022	Semester II 2022	Rata-rata 2022	kenaikan/penurunan
Responsiveness	77,42%	77,65%	79,21%	78,43%	1,01% (naik)
Realibility	78,65%	78,17%	79,56%	78,87%	0,21% (naik)
Assurance	77,51%	79,37%	78,97%	79,17%	1,66% (naik)
Emphaty	80,25%	80,26%	80,96%	80,61%	0,36% (naik)
Tangible	76,65%	78,08%	80,02%	79,05%	2,40% (naik)
<b>Nilai kumulatif</b>	<b>78,10%</b>	<b>78,70%</b>	<b>79,74%</b>	<b>79,23%</b>	<b>1,13% (naik)</b>

Gambar 2.12 Hasil survei kepuasan pengguna layanan TIK Tahun 2021 - 2022

Dari data hasil pengolahan survei kepuasan pengguna layanan TIK tahun 2022 sebesar **79,23%** atau kategori “**Tinggi**”. Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya terdapat kenaikan sebesar 1,13. Merujuk pada gambar diatas, hasil survei semester II tahun 2022 mengalami peningkatan dibanding dengan semester I tahun 2022, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan TIK di tahun 2022 ini semakin baik, adanya peremajaan perangkat jaringan, penambahan dan/atau pengaturan alokasi *bandwidth* serta bantuan teknis/*helpdesk* jaringan dan peningkatan penerapan aplikasi serta bantuan TIK lainnya menjadi salah satu faktor peningkatan layanan.

Selain untuk penilaian (gambaran) hasil evaluasi, survei kepuasan pengguna juga dilakukan untuk menjaring *feedback* dalam rangka peningkatan kualitas Layanan TIK dengan menyediakan ruang untuk responden menyampaikan harapan, saran, dan masukan. Secara umum, harapan, saran dan masukan dari pengguna dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Peningkatan kelancaran akses internet di lingkungan Sekretariat Kabinet;
2. Peningkatan kapasitas *cloud storage* Sekretariat Kabinet dan dapat terintegrasi langsung dengan *PC user*;
3. Peningkatan sarana dan prasarana TIK guna meningkatkan kinerja pejabat/pegawai, terutama bagi unit kerja yang membutuhkan dukungan TIK dalam proses bisnisnya.

Dengan demikian, atas saran dan masukan di atas, untuk meningkatkan layanan TIK akan dilaksanakan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan reviu terkait kebutuhan *bandwidth* di lingkungan Sekretariat Kabinet;
2. Penambahan dan/atau pengaturan alokasi *bandwidth*;
3. Pelaksanaan optimalisasi pemanfaatan *cloud storage* Sekretariat Kabinet;
4. Pelaksanaan bantuan teknis/*helpdesk* jaringan internet; dan
5. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk meningkatkan sarana dan prasarana TIK.

The background features several diagonal stripes and lines in shades of purple. A prominent dark purple stripe runs from the bottom-left towards the top-right. Above it, a lighter purple stripe runs in the same direction. There are also several thin, light purple lines scattered across the page, some parallel to the stripes and others at different angles.

# **BAB III**

# **PENUTUP**

# PENUTUP

## 3.1. KESIMPULAN

Laporan hasil survei ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi dalam pengukuran pencapaian indikator kinerja “Persentase kepuasan terhadap dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet” yang ditetapkan dalam PK Deputy Bidang Administrasi dengan target 82% pada tahun 2022. Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan selama tahun 2022 berada pada tingkat “**Sangat Tinggi**” atau dapat dinyatakan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa “**puas**” terhadap layanan yang diberikan dan dokumen/laporan yang dihasilkan “**sangat bermanfaat**” dengan nilai rata-rata **81,65%**.

Apabila dibandingkan dengan hasil tahun 2021, terdapat kenaikan sebesar 1,80%. Dengan perolehan hasil survei tersebut, maka realisasi capaian kinerja tahun 2022 hampir sesuai target yang ditetapkan di PK. Hal ini tidak terlepas dari berbagai upaya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga memberikan kebermanfaatn untuk *stakeholders* di lingkungan Sekretariat Kabinet.

## 3.2. SARAN DAN MASUKAN

Pelayanan yang terbaik selalu dilakukan oleh Deputy Bidang Administrasi beserta jajarannya untuk mendukung kinerja organisasi Sekretariat Kabinet. Oleh karena itu, upaya perbaikan dalam memberikan layanan akan selalu ditingkatkan agar menghasilkan pelayanan yang lebih memuaskan dan bermanfaat.

Dalam meningkatkan kualitas layanan ke depannya, Deputy Bidang Administrasi akan melaksanakan upaya perbaikan dengan mempertimbangkan saran dan masukan yang diperoleh dalam hasil

survei, yaitu antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana serta infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses bisnis kinerja dan kenyamanan dalam memberikan layanan di lingkungan Sekretariat Kabinet;
- b. Melakukan sosialisasi dan internalisasi terhadap layanan dan kebijakan baru;
- c. Meningkatkan kapasitas pegawai terkait ketanggapan, keakuratan, keramahan dan kemampuan berkomunikasi serta kepedulian dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga lebih memahami kebutuhan yang dilayani.

Deputi Bidang Administrasi akan selalu meningkatkan komitmen seluruh jajarannya dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet bagi perbaikan kinerja di masa mendatang.

# LAMPIRAN

The background features several decorative elements: a thick, light purple diagonal stripe running from the top right towards the bottom left; a thicker, dark purple diagonal stripe running from the bottom left towards the top right; and several thin, light purple diagonal lines scattered across the white background.

# LAMPIRAN

## MEMO PENGISIAN SURVEI

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

### MEMORANDUM

Nomor : M. /Adm-3/11/2022  
Tanggal : November 2022

Kepada Yth. : **Pejabat pada Daftar Terlampir**  
Dari : Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi  
Perihal : Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Layanan di Lingkungan Deputi Bidang Administrasi Tahun 2022

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan perihal pada pokok memorandum dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kedeputian Bidang Administrasi sebagai unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi memberikan dukungan layanan internal di lingkungan Sekretariat Kabinet, akan melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Kedeputian Bidang Administrasi Tahun 2022.
2. Survei dimaksud untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan dan sebagai instrumen untuk perbaikan layanan secara terus menerus.
3. Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi sebagai responden, sekaligus menugaskan 1 (satu) orang Pejabat Eselon III/settingkat, 1 (satu) orang Pejabat Eselon IV/settingkat, dan 1 (satu) orang staf di lingkungan unit kerja Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner survei.
4. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* dengan mengakses tautan laman <https://www.surveymonkey.com/tr/surveikepuasandepmin2022>. Adapun pengisian kuesioner dapat dilakukan dari tanggal **25 November – 2 Desember 2022**.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

  
Hendry Prihandono

Tembusan Yth.:

1. Deputi Bidang Administrasi;
2. Deputi Bidang Politik, Hukum dan Keamanan;
3. Deputi Bidang Perekonomian;
4. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
5. Plt. Deputi Bidang Kemaritiman; dan
6. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Lampiran I Memorandum  
Nomor : M. /Adm-3/11/2022  
Tanggal : November 2022

### PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM

- A. Kedeputian Bidang Politik, Hukum dan Keamanan**
  1. Asisten Deputi Bidang Pemerintahan Dalam Negeri
  2. Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara
  3. Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional
  4. Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika
- B. Kedeputian Bidang Perekonomian**
  1. Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Perencanaan Pembangunan, dan Pengembangan Iklim Usaha
  2. Asisten Deputi Bidang Perdagangan, Perindustrian dan Ketenagakerjaan
  3. Asisten Deputi Bidang Pengembangan Usaha dan Wilayah
  4. Asisten Deputi Bidang Pertanian, Kelahan Pangan, dan Inovasi
- C. Kedeputian Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan**
  1. Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga
  2. Asisten Deputi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
  3. Asisten Deputi Bidang Sosial, Kebencanaan, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak
  4. Plh. Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
- D. Kedeputian Bidang Kemaritiman dan Investasi**
  1. Asisten Deputi Bidang Kelautan, Perikanan dan Kehutanan
  2. Asisten Deputi Bidang Sumber Daya Mineral dan Lingkungan Hidup
  3. Asisten Deputi Bidang Perhubungan dan Pekerjaan Umum
  4. Asisten Deputi Bidang Penanaman Modal dan Kepariwisata
- E. Kedeputian Bidang Dukungan Kerja Kabinet**
  1. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan
  2. Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan
  3. Plh. Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol
  4. Asisten Deputi Bidang Naskah dan Penerjemahan
- F. Kedeputian Bidang Administrasi**
  1. Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan
  2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana
  3. Plt. Kepala Biro Umum
  4. Kepala Bagian Akuntabilitas Kinerja
  5. Kepala Bagian Reformasi Birokrasi
  6. Kepala Bagian Tata Usaha
- G. Plh. Inspektur**
- H. Plt. Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi**
- I. Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah**

## DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	51	47,66%
2	Wanita	56	52,34%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>107</b>	<b>100,00%</b>

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	≤ 30 tahun	20	18,69%
2	31 - 40 tahun	35	32,71%
3	41 - 50 tahun	31	28,97%
4	≥ 50 tahun	21	19,63%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>107</b>	<b>100,00%</b>

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMU	0	0,00%
2	Diploma	0	0,00%
3	Strata 1 (S1)	49	45,79%
4	Strata 2 (S2)	54	50,47%
5	Strata 3 (S3)	4	3,74%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>107</b>	<b>100,00%</b>

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Eselon I	0	0,00%
2	Eselon II	22	20,56%
3	Eselon III	28	26,17%
4	Eselon IV	28	26,17%
5	Staf	29	27,10%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>107</b>	<b>100,00%</b>

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1	Pusat Data dan Teknologi Informasi	5	4,67%
2	Pusat Pembinaan Penerjemah	7	6,54%
3	Biro Umum	4	3,74%
4	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	4	3,74%
5	Biro Perencanaan dan Keuangan	3	2,80%
6	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	6	5,61%
7	Inspektorat	4	3,74%
8	Asisten Deputi Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	4	3,74%
9	Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional	4	3,74%

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
10	Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara	4	3,74%
11	Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika	4	3,74%
12	Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Perencanaan Pembangunan, dan Pengembangan Iklim Usaha	4	3,74%
13	Asisten Deputi Bidang Perdagangan, Perindustrian dan Ketenagakerjaan	1	0,93%
14	Asisten Deputi Bidang Pengembangan Usaha dan Wilayah	2	1,87%
15	Asisten Deputi Bidang Pertanian, Ketahanan Pangan, Riset, dan Teknologi	4	3,74%
16	Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga	6	5,61%
17	Asisten Deputi Bidang Pendidikan dan Kebudayaan	2	1,87%
18	Asisten Deputi Bidang Sosial, Kebencanaan, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak	5	4,67%
19	Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	5	4,67%
20	Asisten Deputi Bidang Kelautan, Perikanan dan Kehutanan	4	3,74%
21	Asisten Deputi Bidang Sumber Daya Mineral dan Lingkungan Hidup	4	3,74%
22	Asisten Deputi Bidang Perhubungan dan Pekerjaan Umum	4	3,74%
23	Asisten Deputi Bidang Penanaman Modal dan Kepariwisata	4	3,74%
24	Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan	3	2,80%
25	Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan	4	3,74%
26	Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan	3	2,80%
27	Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol	3	3%
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>107</b>	<b>100,00%</b>

## PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

Survei Kepuasan Layanan 2022 Semester 2																
A. Ketanggapan dalam Pelayanan (Respon)						METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)	Alasan Tidak Puas (TP)	
1. Ketanggapan Pelayanan :						Nilai STP (Jml'1)	Nilai TP (Jml'2)	Nilai P (Jml'3)	Nilai SP (Jml'4)	428	Persentase	Kepuasan	Rata-rata			
STP	TP	P	SP	Total												
a.	Kepegawaian	2	3	79	23	107	2	6	237	92	337	78,74%	79,18%	79,53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respon lambat dan kadang tidak solutif</li> <li>- (hanya memberikan alasan dengan simbol titik)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sejauh ini, belum terlihat bentuk pelayanan kepegawaian yang dilakukan kepada para pegawai selain pengadaan konseling dengan psikolog mandiri. Bentuk pelayanan yang dilakukan sebagian besar hanya untuk internal unit kerja di lingkungan kedeputian administrasi saja.</li> <li>- kurang tanggap</li> <li>- PIC tidak jelas siapa yang harus dihubungi dalam menyelesaikan permasalahan administrasi</li> </ul>
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	69	37	107	0	2	207	148	357	83,41%			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kadang di Tata Usaha suka lama respon, dan beberapa kali berkas tertukar</li> </ul>	
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	2	10	71	24	107	2	20	213	96	331	77,34%			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak transparan</li> <li>- komputer dan peralatan kantor sudah tidak layak pakai namun sudah bertahun-tahun tidak diganti walaupun sudah sering diajukan memo permintaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lama</li> <li>- Tidak melakukan need assessment terhadap kebutuhan unit kerja substansi dan segera menganggarkan di tahun berikutnya. Contoh : Kebutuhan dan Permohonan Canva sudah dilakukan sejak 2020, sampai sekarang Staf masih menggunakan biaya pribadi untuk berlangganan Canva Pro.</li> <li>- Membutuhkan waktu lama utk. pengadaan</li> <li>- Karena respons dalam memberikan barang dan jasa tidak tepat dan tidak ada tindak lanjut dari permintaan barang dan jasa</li> <li>- Karena dari awal masuk tidak mendapatkan komputer kerja untuk menunjang pekerjaan</li> <li>- Kami masih sering mengalami kekurangan sarana dan prasarana tanpa penjelasan yang memadai</li> <li>- Pengadaan barang dan jasa seringkali tidak sesuai dengan kebutuhan pegawai</li> <li>- Kurang koordinasi, kurang tanggap dan kurang responsif saat waktu pelaksanaan (pengadaan meeting luar kantor)</li> <li>- kurang tanggap</li> <li>- Membutuhkan waktu yang lama</li> </ul>
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	4	14	68	21	107	4	28	204	84	320	74,77%			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak transparan</li> <li>- Memo permintaan BMN sudah bertahun-tahun dimintakan karena BMN sudah rusak tidak ditanggapi dan terkadang lama responnya; tidak melihat urgensi unit kerja yang yang terlebih dahulu mengusulkan tapi belum diberikan.</li> <li>- BMN yang rusak lama digantinya</li> <li>- prioritas pendistribusian pada tingkat jabatan bukan kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sepengalaman lama, sampai berasa ingin beli sendiri aja biar bisa digunakan</li> <li>- Lama</li> <li>- Membutuhkan waktu lama</li> <li>- Kurangnya dalam pendistribusian barang persediaan terkadang masih banyak barang yang kosong</li> <li>- Memo penggantian pc sudah dikirim, tetapi belum ada tindak lanjut</li> <li>- Alasan yang sama dengan pengadministrasian pengadaan. Kami tidak mendapat penjelasan yang memadai atas kekurangan atau belum digantinya sarana yang kurang/rusak</li> <li>- Toner lama kosong</li> <li>- Beberapa BMN yang fastmoving masih memerlukan waktu untuk pengadaan kembali jika stok habis, sedangkan terdapat kebutuhan mendesak terhadap barang dimaksud.</li> <li>- Banyak brn yang perlu segera diperbaiki</li> <li>- Pendistribusian lama</li> <li>- kurang tanggap</li> <li>- responnya lama, tdk ada info apa yg menyebabkan barang yg diminta lama disampaikan</li> <li>- Membutuhkan waktu yang lama, misalnya untuk komputer pendistribusian dan pengadaannya bisa memakan waktu &gt; 6 bulan</li> <li>- pengaluan barang yang dibutuhkan sering tidak dipenuhi</li> </ul>

e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	3	17	67	20	107	3	34	201	80	318	74,30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kendaraan sudah tidak layak tapi masih dipertahankan</li> <li>- BMN rusak lama digantinya</li> <li>- walaupun sudah diadakan pemeliharaan namun kendaraan dinas tetap tidak layak pakai, permintaan alat pengolah data bagi kedepkatan substansi tidak pernah ditanggapi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlu kerja sama sama vendor silih bergantinya, contohnya service printer, itu bisa berbulan-bulan</li> <li>- Lama</li> <li>- Masih banyak APD yg sudah tidak optimal</li> <li>- Membutuhkan waktu lama</li> <li>- Kurang tanggap karena permintaan palayanan masih lambat, dan terkadang tidak ada jawaban atas permintaan</li> <li>- Perbaikan tidak sesuai dengan permintaan</li> <li>- Permintaan terkait kamera zoom untuk kebutuhan rapat di luar sekretab belum terpenuhi</li> <li>- Kondisi kendaraan sudah kurang memadai</li> <li>- Kami mengapresiasi kinerja teman-teman di unit kerja ini, namun terkadang kendala yang mereka sampaikan adalah anggaran belum tersedia sehingga butuh waktu yang cukup lama untuk perbaikan semisal APD yang rusak, atau stok PC yang baru untuk menggantikan sementara PC yang rusak dan sedang diperbaiki sedang tidak ada</li> <li>- dalam pemeliharaan, masih terdapat sarana rusak belum diganti padahal sudah diminta, tanpa alasan yang memadai</li> <li>- Kendaraan operasional sudah tidak layak</li> <li>- Kendaraan operasional kondisinya sudah kurang layak, pantry bocor sudah berbulan-bulan, dan lainnya.</li> <li>- Permintaan pemeliharaan atau penggantian barang biasanya membutuhkan proses yang lama</li> <li>- Respon terhadap permintaan lama, dan perlu memorandum padahal urgensinya mendesak. Terdapat memorandum sudah dikirimkan masih lama juga pengerjaannya.</li> <li>- kurang tanggap, kendaraan masih tidak layak pakai</li> <li>- Kendaraan operasional Asdep masih perlu ditingkatkan</li> <li>- permintaan spras ul toilet blm direpson sampai saat ini</li> </ul>	
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	2	65	40	107	0	4	195	160	359	83,88%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menu jamuan kurang variasi; pelayanan terhadap permintaan jamuan untuk rapat yang mendadak kurang responsif; tidak ada petugas teknis yang bertugas di ruang rapat ketika ada kendala.</li> <li>- ribet</li> </ul>		
g.	Perpustakaan	0	0	78	29	107	0	0	234	116	350	81,78%			
h.	Layanan TIK	1	6	74	26	107	1	12	222	104	339	79,21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tidak ada akun zoom untuk keasdepan padahal selama masa pandemi hal ini sangat dibutuhkan dan 1 akun untuk 1 deputi tidak cukup. jaringan internet lambat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlu ditingkatkan</li> <li>- Menurutku aja</li> <li>- Jaringan terkadang sering eror semisal ketika SIPT dibutuhkan, atau jaringan kantor agar bisa diperkuat lagi, sehingga mendukung mobilitas lebih baik dalam bekerja</li> <li>- kurang tanggap</li> <li>- jaringan sering mati sehingga mengganggu proses penyelesaian tugas</li> <li>- Untuk sekretariat kepresidenan kecepatan jaringan internet tergolong lambat</li> </ul>	
<b>2. Kecepatan Pelayanan :</b>		<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>									
a.	Kepegawaian	1	6	73	27	107	1	12	219	108	340	79,44%	79,21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tidak ada PIC yang jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu lama</li> <li>- Kurang puas</li> <li>- Seringkali keluhan tidak ditanggapi dengan segera</li> <li>- feedback yang diberikan masih lumayan lama</li> <li>- harus mencari-cari siapa PIC nya</li> <li>- Saat ini terkait dengan absensi kiranya perlu dibenahi dan diberikan ruang lingkup lebih fleksible apabila memang terbukti bahwa ada kekeliruan dalam absensi pada saat pencatatan kehadiran, sebab pernah terjadi bahwa data tercatat namun pada saat melakukan pengecekan absensi ternyata file hilang, sehingga harapan kami apabila hal semacam ini pihak kepegawaian perlu untuk melakukan cross check extra sebelum memutuskan memotong gaji pegawai yang sudah berkinerja dihari tersebut, terima kasih.</li> </ul>
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	77	29	107	0	2	231	116	349	81,54%		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kada di TU (biro/deputi) suk a lama prosesnya meskipun cuma tinggal nomor surat</li> </ul>	

16	c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	2	7	77	21	107	2	14	231	84	331	77,34%	- Komputer sudah buntung tp belum diganti - pengadaan barang dan jasa memakan waktu yang lama	- Birokratis - Sudah disampaikan - Karena permintaan kurang ditanggapi - Membutuhkan proses yang lama - Memo permintaan BMN sudah bertahun-tahun dimintakan karena BMN sudah rusak tidak ditanggapi dan terkadang lama responnya; tidak melihat urgensi unit kerja yang terlebih dahulu mengusulkan tapi belum diberikan. - feedback yang diberikan masih lumayan lama - lama banget, ribet
17	d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	2	13	73	19	107	2	26	219	76	323	75,47%	- Memang tidak bagus - waktu lebih lama dari SOP	- Lama - Karena tidak ada komputer kerja untuk menunjang pekerjaan - Agar mungkin bisa dipersiapkan biaya-biaya tidak terduga, seandainya dibutuhkan suatu barang persediaan atau barang BMN, karena pelayanan teman-teman di biro umum responsif, namun kadang pendistribusian terhambat karena misal proses pengadaan barangnya belum bisa dilakukan karena anggaran belum tersedia, atau ba - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadaihkan baru bisa disediakan di Tahun anggaran berikutnya. - Distribusi lama - Banyak BMN yang mestinya sudah diperbaiki - Kurang responsif terhadap permintaan dan keluhan yang disampaikan. - feedback yang diberikan masih lumayan lama - lama dibagikan - respon terhadap kebutuhan lama & tdk ada info apa yg menyebabkan keterlambatan pelayanan tsb - Membutuhkan waktu lama - BArang yang dibutuhkan tidak selalu ready
18	e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	2	11	73	21	107	2	22	219	84	327	76,40%	- Coba instropeksi - memakan waktu lebih lama dari SOP	- Lama - Kurangnya pemenuhan APD yg optimal - Lama - Kurang ada tanggapan - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadai - Lama - Komputer yg rusak belum dapat gantinya - proses yang lama - feedback yang diberikan masih lumayan lama - pemeliharaan/perbaikan lama - permintaan sapras ur toilet sampai saat ini blm dipenuhi
19	f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	2	67	38	107	0	4	201	152	357	83,41%		- Kurang responsif terhadap rapat yang diselenggarakan mendadak - ribet prosesnya
20	g.	Perpustakaan	0	1	76	30	107	0	2	228	120	350	81,78%		- Se jauh ini saya belum pernah menggunakan perpustakaan kantor, mungkin sosialisasi terkait perpustakaan bisa lebih disosialisasikan
21	h.	Layanan TIK	1	5	80	21	107	1	10	240	84	335	78,27%	- tidak responsif	- Lama - Perlu perbaikan terhadap antisipasi semisal jaringan SIPT tiba-tiba down, kadang butuh waktu berjam-jam untuk memulihkan SIPT sementara sangat dibutuhkan, atau mungkin jaringan dan aplikasi lainnya - feedback yang diberikan masih lumayan lama - jaringan sering mati sehingga menjadi kendala thd penyelesaian pekerjaan
22	<b>3. Kemudahan Pelayanan :</b>			<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>							
23	a.	Kepegawaian	0	4	74	29	107	0	8	222	116	346	80,84%	80,20%	- Permintaan pelayanan tidak mudah - sosialisasi belum memadai, sehingga masih banyak yang kesulitan mengakses - sering dipersulit - kurang sosialisasi SOP

	b. Ketatausahaan dan persuratan	0	0	78	29	107		0	0	234	116		350	81,78%				- proses tidak jelas	- Lama - J - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadai - sosialisasi belum memadai - SOP tidak jelas - Prosesnya lama	
	c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	6	75	25	107		1	12	225	100		338	78,97%				- proses tidak jelas	- Lama - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadai - Permintaan lama dilayani - Pergantian terhadap BMN yang sudah rusak sangat lama. - sosialisasi belum memadai - SOP tidak jelas - realisasi barang kebutuhan yang diajukan lama	
	d. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	7	77	22	107		1	14	231	88		334	78,04%				- proses tidak jelas	- Lama - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadai - Permintaan lama dilayani - Pergantian terhadap BMN yang sudah rusak sangat lama. - sosialisasi belum memadai - SOP tidak jelas - realisasi barang kebutuhan yang diajukan lama	
	e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	2	6	79	20	107		2	12	237	80		331	77,34%				- Liat aja - proses tidak jelas	- Lama - Kurangnya pemeliharaan APD - Blm tentu terpenuhi - lama - alasan yang sama, tidak cepat dalam mengakomodasi, tanpa alasan memadai - sosialisasi belum memadai	
	f. Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	2	73	32	107		0	4	219	128		351	82,01%					- sering dipersulit - Koordinasi via WA kadang tdk direpson dgn cepat	
	g. Perpustakaan	0	0	75	32	107		0	0	225	128		353	82,48%						
	h. Layanan TIK	1	3	76	27	107		1	6	228	108		343	80,14%				- proses tidak jelas	- K - Prosesnya lama - sosialisasi belum memadai	
<b>B. Keandalan dalam Pelayanan (Reliability)</b>		<b>METODE PERHITUNGAN</b>										<b>Aspek Pelayanan</b>								
<b>L</b>		<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total Nilai STP (Jml) / (Jml) TP (Jml) / (Jml) P (Jml) / (Jml) SP (Jml)*4</b>							<b>428</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>Rata-rata</b>				
<b>K</b>	a. Kepegawaian	0	5	73	29	107		0	10	219	116		345	80,61%	80,55%	80,29%			- belum berorientasi pelayanan - pegawai judes/tidak ramah, mengintimidasi, tidak helpful - tidak ramah dan tidak menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan permasalahan - (tanda strip) - Perlu adanya dialog lebih lanjut kepada pegawai apabila memang terdapat masalah hal yang berkaitan dengan hal kepegawaian, terima kasih	
	b. Ketatausahaan dan persuratan	0	1	77	29	107		0	2	231	116		349	81,54%					- sama alasannya, suka lama dan kurang teliti	
	c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	3	76	27	107		1	6	228	108		343	80,14%				- tidak bisa memberikan solusi	- Kurang - Kurang cepat tanggap dan solutif - tidak ramah, tidak membantu mencari solusi, kepala batu	
	d. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	3	83	21	107		0	6	249	84		339	79,21%					- alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang misal toner - kurang cepat tanggap dan solutif - tidak fleksibel, terlalu kaku	
	e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	7	77	22	107		1	14	231	88		334	78,04%				- mobil dinas masih tidak layak pakai	- Karena dalam permintaannya apa dalam kenyataannya tidak diperbaiki sesuai permintaan - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang misal printer - Kurang cepat dan tidak jelas kapan penanganannya. - Lama - Tidak selalu cepat tanggap - kurang cepat tanggap dan solutif - terlalu kaku, tidak helpful	

f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	72	34	107	0	2	216	136	354	82,71%							- tidak helpful
g.	Perpustakaan	0	0	75	32	107	0	0	225	128	353	82,48%							
h.	Layanan TIK	1	2	80	24	107	1	4	240	96	341	79,67%							- sistem sering error, permintaan layanan TIK tidak pernah ditanggapi
<b>2. Ketepatan pelayanan :</b>		<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>													
a.	Kepegawaian	1	2	76	28	107	1	4	228	112	345	80,61%	80,02%						- sering kali tidak menyelesaikan masalah
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	81	25	107	0	2	243	100	345	80,61%							- TU biro/deputi kadang suka salah sebar berkas yang turun
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	4	78	24	107	1	8	234	96	339	79,21%							- memo pengajuan jarang ditanggapi - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - pengadaan barang dan jasa seringkali kurang tepat dan efisien - masih banyak pengadaan yang diberikan tidak tepat sasaran/ tidak sesuai dengan kebutuhan pegawai - barang yang diadakan tidak sesuai kebutuhan
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	7	81	18	107	1	14	243	72	330	77,10%							- prioritas pendistribusian perlu dievaluasi - Kurangnya persediaan barang milik negara yang di butuhkan - Kualitas komputer kerja pegawai tidak rata - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - Yang sudah lama mengajukan perbaikan/pergantian tidak direspon, yang baru minta dapat respon lebih cepat. - masih banyak pengadaan yang diberikan tidak tepat sasaran/ tidak sesuai dengan kebutuhan pegawai - barang yang diadakan tidak sesuai kebutuhan - realisasi barang yang diajukan tidak sesuai prioritas dari unit yang mengajukan
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	5	79	22	107	1	10	237	88	336	78,50%							- kendaraan dinas masih tidak layak pakai, alat pengolah data tidak ada - Karena penyelesaian tidak sesuai permintaan - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - Kurang tepat - masih banyak pengadaan yang diberikan tidak tepat sasaran/ tidak sesuai dengan kebutuhan pegawai - barang yang diadakan tidak sesuai kebutuhan
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	72	34	107	0	2	216	136	354	82,71%							- jamuan itu-itu saja, tidak variatif, tidak sesuai harga pagu
g.	Perpustakaan	0	0	77	30	107	0	0	231	120	351	82,01%							
h.	Layanan TIK	1	1	83	22	107	1	2	249	88	340	79,44%							- aplikasi tidak user friendly
<b>C. Kepastian dalam Pelayanan ( Assurance )</b>		<b>METODE PERHITUNGAN</b>					<b>Aspek Pelayanan</b>												
<b>1.</b>		<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total Nilai STP (Jml)</b>	<b>TP (Jml)</b>	<b>P (Jml)</b>	<b>SP (Jml)</b>	<b>428</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>Rata-rata</b>						
a.	Kepegawaian	1	2	79	25	107	1	4	237	100	342	79,91%	79,56%	79,61%	- tidak ada SOP yang jelas				
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	82	25	107	0	0	246	100	346	80,84%			- tidak ada SOP yang jelas				
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	5	80	21	107	1	10	240	84	335	78,27%			- pengajuan memo belum ditanggapi - Masih belum ada kepastian dalam suatu permintaan tanpa ada balasan dalam suatu permintaan - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - permintaan barang dan jasa sering tidak pasti datangnya - SOP belum tersosialisasi dengan baik - tidak ada SOP yang jelas/ kalau ada, tidak disosialisasikan				

d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	6	80	20	107	1	12	240	80	333	77,80%	- pendistribusian tidak tepat sasaran - Tidak ada kepastian dalam penyelesaian suatu permintaan - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - Kurang responsif - SOP belum tersosialisasi dengan baik - tidak ada SOP yang jelas/ kalaupun ada, tidak disosialisasikan - permintaan pergantian printer menunggu pengadaan barang sedangkan printer diperlukan secepatnya untuk keperluan pekerjaan.	
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	6	82	18	107	1	12	246	72	331	77,34%	- proses lama dan tetap tidak menyelesaikan permasalahan - Karena masih banyaknya ketidak pastian dalam penyelesaiannya - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - Lama - SOP belum tersosialisasi dengan baik - tidak ada SOP yang jelas/ kalaupun ada, tidak disosialisasikan - permintaan spras late respon & tdk ada jawaban yg pasti kapan bisa dipenuhi	
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	72	34	107	0	2	216	136	354	82,71%	- tidak ada SOP yang jelas/ kalaupun ada, tidak disosialisasikan	
g.	Perpustakaan	0	1	81	25	107	0	2	243	100	345	80,61%	- koleksi buku tidak banyak	
h.	Layanan TIK	1	1	85	20	107	1	2	255	80	338	78,97%	- proses lama dan tidak menyelesaikan permasalahan - SOP belum tersosialisasi dengan baik	
<b>2. Keakuratan pelayanan :</b>		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>								
a.	Kepegawaian	1	5	76	25	107	1	10	228	100	339	79,21%	79,67%	- program tidak tepat sasaran - Belum akurat - pelayanan kurang relevan dengan permasalahan pegawai - tidak ada SOP yang jelas/ kalaupun ada, tidak disosialisasikan - Perhitungan data presensi pegawai sebagai dasar pemberian tunjangan kinerja kurang akurat karena faktor kurangnya ketelitian SDM yang menangani. - Langkah dalam melakukan pengurangan kinerja dalam bentuk gaji, perlu untuk dipelajari lebih lanjut sebelum kinerjanya dipotong, terima kasih
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	84	23	107	0	0	252	92	344	80,37%		
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	3	81	22	107	1	6	243	88	338	78,97%	- tidak solutif - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - pelayanan kurang relevan dengan kebutuhan pegawai - tidak sesuai kebutuhan	
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	3	81	22	107	1	6	243	88	338	78,97%	- pendistribusian kurang tepat sasaran - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - pelayanan kurang relevan dengan kebutuhan pegawai - tidak sesuai kebutuhan	
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	6	79	21	107	1	12	237	84	334	78,04%	- kendaraan masih tidak layak pakai - Belum akurat - Karena masih tidak sesuai dengan apa yang diberikan dalam pelayanan - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - Kurang akurat - pelayanan kurang relevan dengan kebutuhan pegawai - tidak sesuai kebutuhan	
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	77	29	107	0	2	231	116	349	81,54%	- tidak sesuai pagu	
g.	Perpustakaan	0	0	80	27	107	0	0	240	108	348	81,31%		
h.	Layanan TIK	1	1	85	20	107	1	2	255	80	338	78,97%	- tidak menyelesaikan permasalahan - pelayanan kurang relevan dengan kebutuhan pegawai	

D. Sikap dan Pelayanan ( <i>Empathy</i> )											METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan			
1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :											428	Persentase	Kepuasan	Rata-rata				
		STF	TP	P	SP	Total	Nilai STP (Jml)	TP (Jml)	P (Jml)	SP (Jml <sup>4</sup> )								
a.	Kepegawaian	2	2	73	30	107	2	4	219	120	345	80,61%	81,83%	81,16%	- pegawai tidak ramah, tidak solutif, mengintimidasi - pegawainya tidak berorientasi pelayanan	- tidak ramah - pegawai masih kurang ramah		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	72	35	107	0	0	216	140	356	83,18%						
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	3	71	32	107	1	6	213	128	348	81,31%			- pegawai tidak berorientasi pelayanan	- Kurang ramah dan akomodatif. Pernah bekerja sama tentang sewa hotel namun banyak tetap diurus sendiri - pegawai masih kurang ramah - kurang ramah		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	1	76	29	107	1	2	228	116	347	81,07%			- pegawai tidak berorientasi pelayanan	- yang membagikan PTT/pramubhakti		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	1	78	27	107	1	2	234	108	345	80,61%			- pegawai tidak berorientasi pelayanan	- Kurang ramah		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	71	35	107	0	2	213	140	355	82,94%				- kurang ramah		
g.	Perpustakaan	0	0	71	36	107	0	0	213	144	357	83,41%						
h.	Layanan TIK	1	0	76	30	107	1	0	228	120	349	81,54%			- pegawai tidak berorientasi pelayanan			
<b>2. Kepedulian pegawai dalam pelayanan</b>																		
a.	Kepegawaian	1	2	79	25	107	1	4	237	100	342	79,91%	80,49%		- hanya memperdulikan SOP bukan penyelesaian masalah pegawai	- Belum terlalu peduli - gak ada yang peduli dengan pegawai		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	78	29	107	0	0	234	116	350	81,78%						
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	3	81	22	107	1	6	243	88	338	78,97%			- hanya memperdulikan SOP bukan menyelesaikan masalah	- Alasan yang sama dengan keramahan, kurang akomodatif - kurang menyesuaikan dengan kebutuhan pegawai - tidak membantu, terlalu kaku		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	2	83	21	107	1	4	249	84	338	78,97%			- hanya memperdulikan SOP bukan menyelesaikan masalah	- barang seringkali minta lama belum terpenuhi dan tanpa keterangan yang memadai - tidak terdistribusi dengan baik		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	2	82	22	107	1	4	246	88	339	79,21%			- hanya memperdulikan SOP bukan menyelesaikan masalah	- alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - sudah berkali-kali minta perbaikan, tidak diladeni		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	75	31	107	0	2	225	124	351	82,01%				- jamuan yang diberikan asal saja		
g.	Perpustakaan	0	0	74	33	107	0	0	222	132	354	82,71%						
h.	Layanan TIK	1	0	81	25	107	1	0	243	100	344	80,37%			- hanya memperdulikan SOP bukan menyelesaikan masalah			
<b>E. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan ( <i>Tangible</i> )</b>																		
1. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan :																		
		STF	TP	P	SP	Total	Nilai STP (Jml)	TP (Jml)	P (Jml)	SP (Jml <sup>4</sup> )	428	Persentase	Kepuasan	Rata-rata				
a.	Kepegawaian	0	3	78	26	107	0	6	234	104	344	80,37%	80,05%	80,68%		- tidak memadai - belum ada PIC yang jelas - Tidak sepenuhnya tersedia		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	81	26	107	0	0	243	104	347	81,07%						
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	2	80	24	107	1	4	240	96	341	79,67%			- proses masih tidak jelas	- alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - tidak memadai		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	5	78	23	107	1	10	234	92	337	78,74%			- proses masih tidak jelas	- Kurangnya ketersediaan dan respon pelayanan apabila stok kosong - Sarpras kendaraan kurang memadai - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - tidak memadai - permintaan lama dipenuhi & tdk ada penjelasan kenapa lama		

	d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	5	78	23	107		1	10	234	92		337	78,74%			- proses masih tidak jelas	- Kurangnya ketersediaan dan respon pelayanan apabila stok kosong - Sarpras kendaraan kurang memadai - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - tidak memadai - permintaan lama dipenuhi & tdk. ada penjelasan kenapa lama
	e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	1	5	81	20	107		1	10	243	80		334	78,04%			- proses masih tidak jelas	- Ketersediaan belum terpenuhi dan tidak ada tindak lanjut - Komputer tipe acer yang disediakan kecepatannya kurang (suka hang) - alasan yang sama, tidak dapat memerikan alasan memadai batas keterlambatan atau ketiadaan barang - kurang sigap terhadap pengaduan terkait kerusakan sarana bangunan/pantry - tidak memadai
	f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	1	1	76	29	107		1	2	228	116		347	81,07%			- proses masih tidak jelas	- tidak memadai
	g.	Perpustakaan	0	1	77	29	107		0	2	231	116		349	81,54%				- sarana dan prasarana masih kurang
	h.	Layanan TIK	1	1	81	24	107		1	2	243	96		342	79,91%			- proses masih tidak jelas	- Tidak sepenuhnya tersedia
<b>2</b>					<b>STF</b>	<b>TP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>										
	a.	Kepegawaian	0	1	72	34	107		0	2	216	136		354	82,71%	81,31%			- tidak nyaman
	b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	76	31	107		0	0	228	124		352	82,24%				
	c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	2	80	25	107		0	4	240	100		344	80,37%				- tempatnya berada di basement, sehingga agak kesulitan untuk mengangkut barang-barang - tidak nyaman
	d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	2	82	23	107		0	4	246	92		342	79,91%				- kurang nyaman - tidak nyaman
	e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	83	22	107		0	4	249	88		341	79,67%				- tidak nyaman - (tanda Strip)
	f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	1	73	33	107		0	2	219	132		353	82,48%				- tidak nyaman
	g.	Perpustakaan	0	0	73	34	107		0	0	219	136		355	82,94%				
	h.	Layanan TIK	0	0	85	22	107		0	0	255	88		343	80,14%				

## PENGOLAHAN HASIL SURVEI PEMANFAATAN DOKUMEN

Survei Tingkat Pemanfaatan 2022 Semester 2																														
A. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran, dan kinerja						METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			Aspek PerBidang		Aspek PerDokume	Alasan Sangat Tidak Puas (ST	Alasan Tidak Puas (TP)													
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	TB (Jml <sup>1</sup> )	B (Jml <sup>2</sup> )	S (Jml <sup>3</sup> )	SB (Jml <sup>4</sup> )	428	ersentas	Total	Perindikator	Keseluruhan	Keseluruhan														
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	1	2	73	31	107	1	4	219	124	348	81,31%	81,78%	82,13%	82,17%	82,01%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- Dokumen IKU pada akhirnya hanya bersifat formalitas, tidak benar2 benar dapat menyesuaikan dengan pengerjaan pekerjaan di Setkab sebagai organisasi kesekretariatan - tidak mencerminkan kondisi sebenarnya												
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2021	0	3	67	37	107	0	6	201	148	355	82,94%					81,07%	81,10%	81,02%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- Pada dasarnya, hanya bersifat formalitas - tidak mencerminkan kondisi sebenarnya - belum dimanfaatkan dengan baik									
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2020	1	1	73	32	107	1	2	219	128	350	81,78%								81,07%	81,10%	81,02%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- Hanya bersifat administratif saja						
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2021	1	1	70	35	107	1	2	210	140	353	82,48%											81,07%	81,10%	81,02%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- Juga hanya sebagai syarat administratif. Penentuan target dan lainnya dianggap masih belum sesuai dengan organisasi yang bersifat			
5	Work Plan Reformasi Birokrasi Tahun 2021	1	2	76	28	107	1	4	228	112	345	80,61%														81,07%	81,10%	81,02%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- hanya administratif sifatnya, tidak benar-benar bermanfaat dalam perencanaan program dan lainnya - tidak mencerminkan kondisi sebenarnya
6	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun	1	2	72	32	107	1	4	216	128	349	81,54%																	81,07%	81,10%
B. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran						METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			pek PerBida																	
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	STB (Jml <sup>1</sup> )	TB (Jml <sup>2</sup> )	B (Jml <sup>3</sup> )	SB (Jml <sup>4</sup> )	428	Persen tase	Total	Perindikator																
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	1	1	73	32	107	1	2	219	128	350	81,78%	81,50%	81,78%	81,78%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- hanya administratif													
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2021	1	1	73	32	107	1	2	219	128	350	81,78%				81,50%	81,78%	81,78%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- hanya administratif										
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2020	1	1	72	33	107	1	2	216	132	351	82,01%							81,50%	81,78%	81,78%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak begitu berdampak untuk pelaksanaan monitoring, hanya administratif							
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2021	1	1	74	31	107	1	2	222	124	349	81,54%										81,50%	81,78%	81,78%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- penentuan target dan lainnya kurang sesuai dengan tuisi setkab				
5	Work Plan Reformasi Birokrasi Tahun 2021	1	2	74	30	107	1	4	222	120	347	81,07%													81,50%	81,78%	81,78%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- administratif - tidak mencerminkan kondisi sebenarnya	
6	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun	1	2	75	29	107	1	4	225	116	346	80,84%																81,50%	81,78%	81,78%
C. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi						METODE PERHITUNGAN				pek PerBida																				
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	TB (Jml <sup>1</sup> )	B (Jml <sup>2</sup> )	S (Jml <sup>3</sup> )	SB (Jml <sup>4</sup> )	428	ersentas	Total	Perindikator																
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	1	1	71	34	107	1	2	213	136	352	82,24%	82,01%	82,42%	82,42%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak benar-benar dapat digunakan dalam menilai dan memperbaiki program mengingat setkab tidak menjalankan program, namun hanya mengikuti program di kementerian/lembaga yang menjadi mitra kerja													
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2021	1	1	70	35	107	1	2	210	140	353	82,48%				82,01%	82,42%	82,42%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak ada kaitannya										
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2020	1	1	69	36	107	1	2	207	144	354	82,71%							82,01%	82,42%	82,42%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- pada praktiknya tidak berdampak sama sekali							
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2021	1	1	71	34	107	1	2	213	136	352	82,24%										82,01%	82,42%	82,42%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak sesuai dengan sistem pekerjaan di setkab				
5	Work Plan Reformasi Birokrasi Tahun 2021	1	2	72	32	107	1	4	216	128	349	81,54%													82,01%	82,42%	82,42%	- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak berdampak. setkab tidak menjalankan program teknis	
6	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun	1	2	75	29	107	1	4	225	116	346	80,84%																82,01%	82,42%	82,42%

D. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk peningkatan kinerja						METODE PERHITUNGAN						pek PerBida							
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	TB (Jml' 2)	B (Jml' 3)	SB (Jml' 4)	428	ersentas	Total	Perindikator						
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	1	1	69	36	107	1	2	207	144	354	82,71%	81,97%	82,36%				- belum dimanfaatkan dengan baik	- hanya sebagai syarat administratif
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2021	1	1	70	35	107	1	2	210	140	353	82,48%						- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak berdampak sama sekali
3	Laporan Kinerja (LKJ) Tahun 2020	1	1	69	36	107	1	2	207	144	354	82,71%						- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak ada dampaknya
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2021	1	1	74	31	107	1	2	222	124	349	81,54%	81,19%					- belum dimanfaatkan dengan baik	- indikator penilaian masih belum sesuai dengan tuisi di setkab, sehingga hanya administratif saja kegunaannya
5	Work Plan Reformasi Birokrasi Tahun 2021	1	2	75	29	107	1	4	225	116	346	80,84%						- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak ada dampaknya
6	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun	1	2	72	32	107	1	4	216	128	349	81,54%						- belum dimanfaatkan dengan baik	- tidak mencerminkan kondisi sebenarnya