

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET SEMESTER 1 TAHUN 2023



Deputi Bidang Administrasi 2023

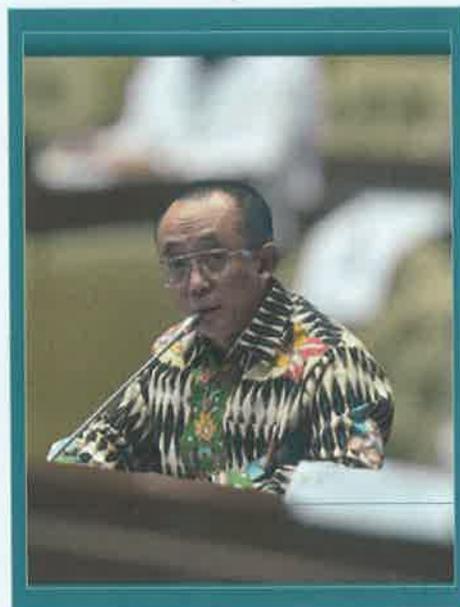
Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Layanan Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet Semester 1 Tahun 2023 dapat tersusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk pengukuran salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Deputy Bidang Administrasi atas sasaran strategis "Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi, dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet" dan bertujuan untuk memperoleh gambaran persepsi penerima layanan serta rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan Deputy Bidang Administrasi yang lebih baik lagi di masa mendatang.

Hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet Semester 1 Tahun 2023 berada pada rentang "sangat baik" atau sebesar 81,57%.

Deputi Bidang Administrasi berkomitmen meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Sekretariat Kabinet dan senantiasa mewujudkan kelancaran tugas, transparansi, dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet.



Jakarta, September 2023
Deputi Bidang Administrasi


Farid Utomo

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	I
Daftar Isi	II
Daftar Tabel	III
Daftar Grafik	IV
Daftar Gambar	V
BAB I PENDAHULUAN	
• Latar Belakang	1
• Maksud dan Tujuan Survei	3
• Dasar Hukum	3
• Metodologi dan Pengukuran Survei	4
• Sistematika Laporan	7
BAB II HASIL SURVEI	
• Perencanaan Pelaksanaan Survei	8
• Data Responden	10
• Hasil Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan	11
1.Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran	13
2.Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana.....	15
3.Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi serta Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan.....	18
4.Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Layanan Umum lainnya	23
5.Pelayanan Perpustakaan dan Pengguna Layanan TIK	28
BAB III PENUTUP	
• Kesimpulan	31
• Saran dan Masukan	31
Lampiran	32



Daftar Tabel

Tabel 1.1	Tabel Skor Penilaian Survei	5
Tabel 1.2	Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei	6
Tabel 2.1	Jenis Survei terhadap Pelayanan di Kedeputusan Bidang Administrasi	9
Tabel 2.2	Rata-rata Tingkat Kepuasan/Pemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedeputusan Bidang Administrasi	12



Daftar Gambar

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi	2
Gambar 2.1. Jenis Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Sekretariat Kabinet	11
Gambar 2.2. Hasil Survei Layanan Perencanaan	14
Gambar 2.3. Hasil Survei Layanan Kepegawaian	16
Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan	18
Gambar 2.5. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	20
Gambar 2.6. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	21
Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan	23
Gambar 2.8. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan	28
Gambar 2.9. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan TIK	29

Hasil Survei Kepuasan Atas Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet Semester 1 Tahun 2023

81,57%
Sangat Tinggi

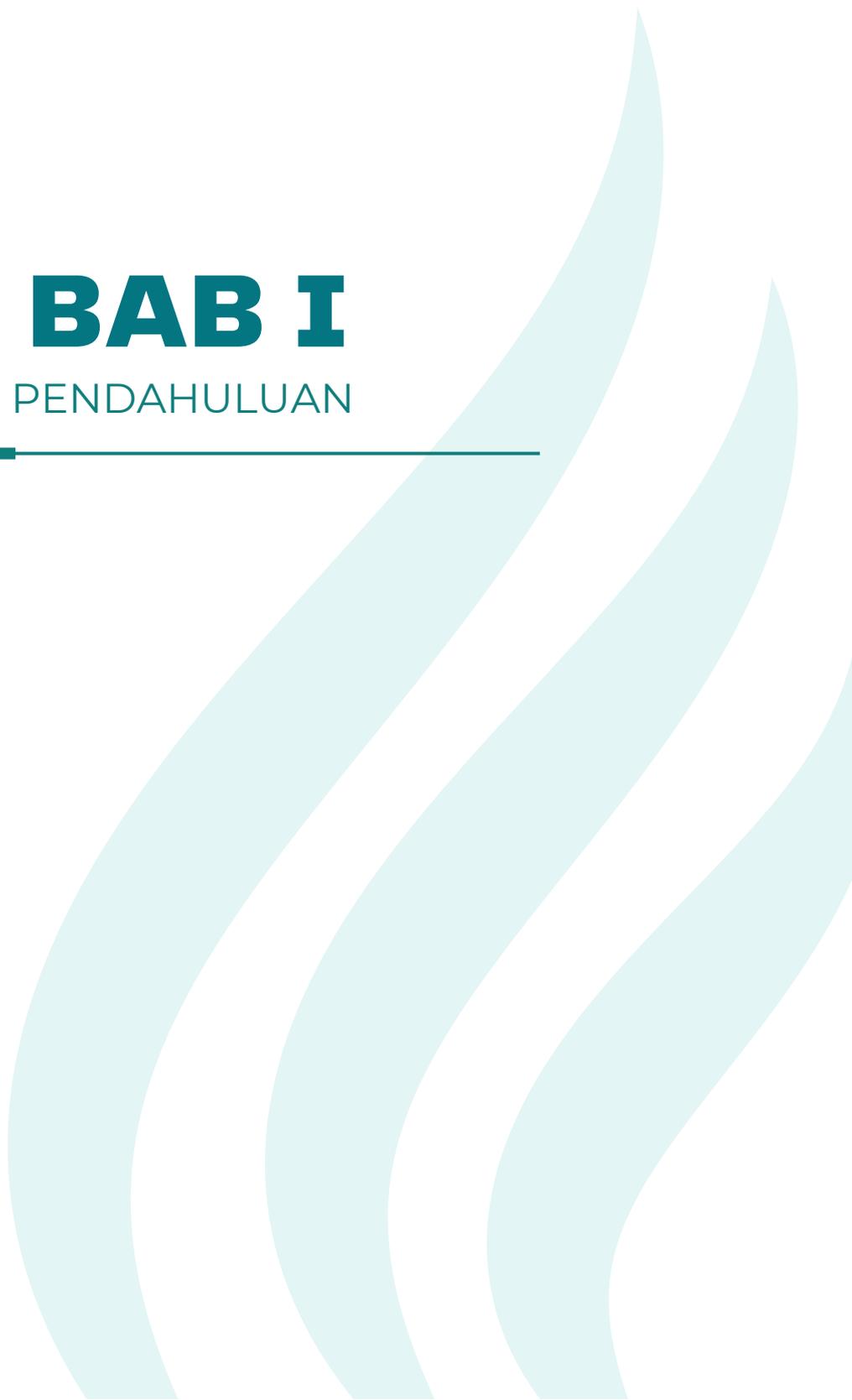
Survei

1	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	89,05%
2	Layanan Revisi Anggaran	-
3	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran	-
4	Layanan Kepegawaian	79,31%
5	Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	-
6	Layanan Pembinaan Pegawai	-
7	Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan	-
8	Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana	-
9	Layanan Bantuan Hukum	-
10	Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	80,92%
11	Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	80,33%
12	Layanan Ketatausahaan dan Persuratan	80,90%
13	Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, jamuan serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet	79,88%
14	Layanan Perpustakaan	82,06%
15	Layanan TIK	80,10%
Rata-Rata Nilai		81,57%



BAB I

PENDAHULUAN



PENDAHULUAN

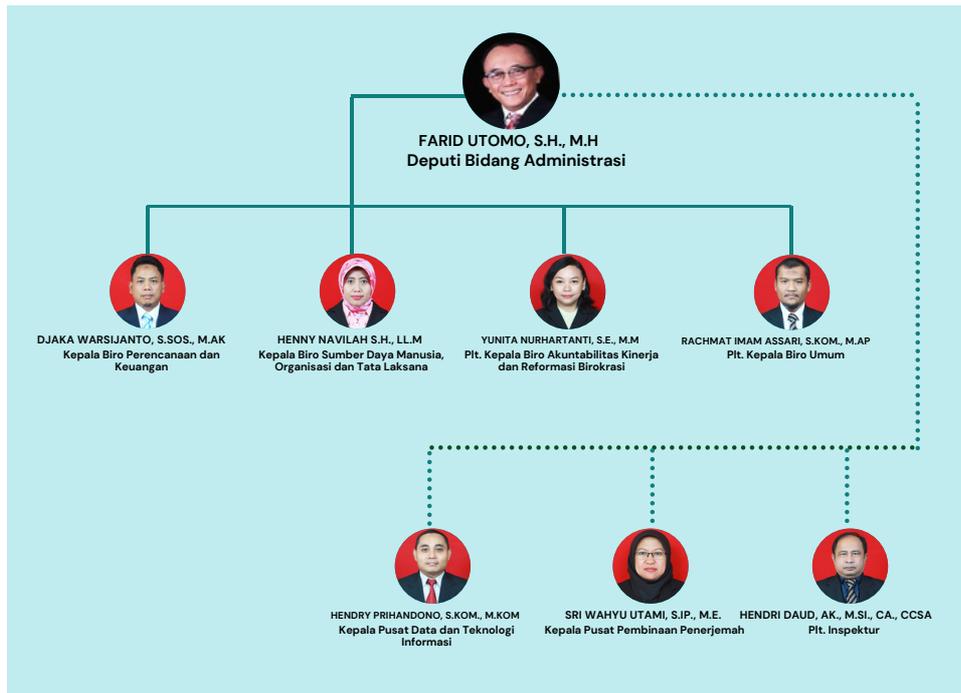
Deputi Bidang Administrasi Sekretariat Kabinet memiliki peran yang strategis memberikan layanan internal organisasi dalam mendukung kelancaran tugas Sekretariat Kabinet.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretariat Kabinet Nomor 2 Tahun 2022, 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).

Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan internal menjadi tolok ukur pegawai dalam memberikan pelayanan eksternal yang prima kepada *stakeholders* Sekretariat Kabinet.

Deputi Bidang Administrasi melakukan survei dengan pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet selaku responden guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan internal terkait layanan dukungan manajemen dan administrasi yang diberikan. Data hasil survei yang diperoleh diolah untuk mengetahui persepsi responden, dan selanjutnya dianalisis untuk penyusunan laporan survei.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Deputi Bidang Administrasi dibantu oleh 4 (empat) unit kerja Eselon II yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Deputi Bidang Administrasi, serta terdapat 3 (tiga) unit kerja Eselon II mandiri yang dikoordinasikan oleh Deputi Bidang Administrasi dan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kabinet, sebagaimana bagan struktur organisasi pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi

Hasil survei kepuasan layanan dan pemanfaatan dokumen merupakan *tools* dalam mengukur pencapaian sasaran strategis Deputi Bidang Administrasi "**Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet**" dengan salah satu indikator kinerjanya yaitu "**Persentase kepuasan terhadap dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet.**" Hasil survei dituangkan dalam bentuk Laporan Survei Kepuasan atas Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet serta sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan internal Kedeputian Bidang Administrasi kedepan.

MAKSUD DAN TUJUAN

- Mendapatkan informasi obyektif atas persepsi dari *stakeholders* atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan Deputi bidang Administrasi;
- Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di lingkungan Kedeputian Bidang Administrasi;
- Mengidentifikasi harapan unit kerja terhadap pelaksanaan layanan Deputi Bidang Administrasi serta tindak lanjutnya.

DASAR HUKUM

- Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- 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;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2022;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020—2024;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet.

METODOLOGI DAN PENGUKURAN SURVEI

Survei dilaksanakan secara *online* yang dapat diakses melalui alamat <https://www.surveymonkey.com/r/surveydepmin2023> menggunakan metode Malhotra yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu sebanyak 5 (lima) kali jumlah pernyataan yang diajukan, dan pemilihan sampel diutamakan pihak yang berhubungan langsung dengan unit kerja pelayanan dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling - cluster sampling*, yaitu dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Dari ketentuan tersebut, masing-masing unit kerja Eselon II diberikan 4 (empat) responden yang keterwakilannya akan diisi oleh 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 Deputi Bidang Administrasi.

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 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 pemanfaatan pendidikan dan pelatihan (diklat)

Jenis survei lainnya yang diselenggarakan mandiri oleh unit kerja Eselon II pengampu bisa menggunakan metode dan variabel atau aspek yang berbeda.

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

SKOR	SURVEI TINGKAT PEMANFAATAN DOKUMEN/LAPORAN DAN 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 = $42 \times 100\% = 70\%$

60

Jika menggunakan 4 kategori maka :

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

SISTEMATIKA LAPORAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II HASIL SURVEI

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

BAB III PENUTUP

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

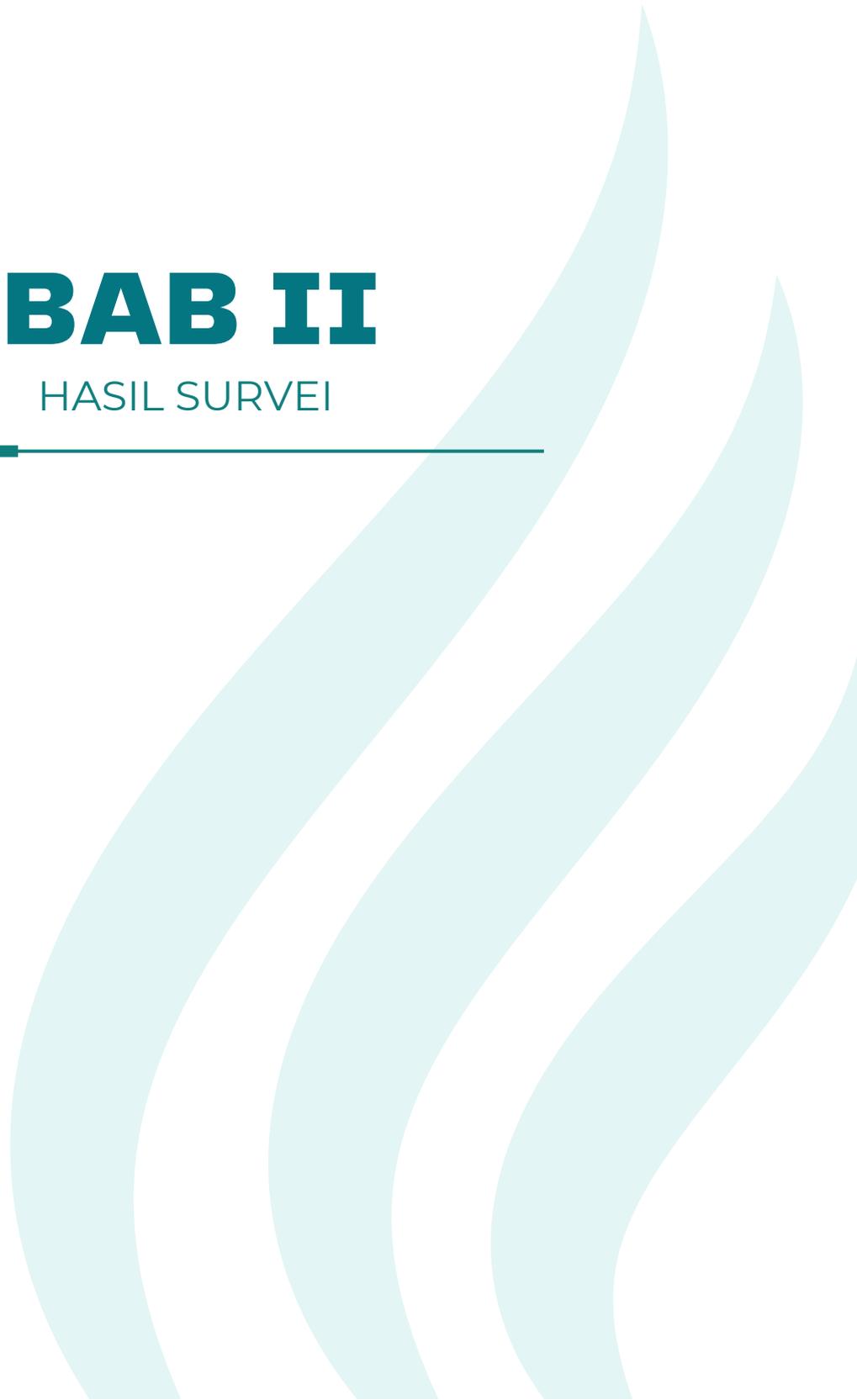
LAMPIRAN

Berisi formulir kuesioner dan hasil tabulasi perhitungan data survei



BAB II

HASIL SURVEI



HASIL SURVEI

Survei kepuasan pengguna layanan dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Dukungan manajemen dan administrasi yang diberikan Deputi Bidang Administrasi meliputi:

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

Atas pelayanan tersebut, diidentifikasi terdapat 15 (lima belas) jenis survei yang perlu dilaksanakan untuk mendapatkan gambaran kualitas layanan internal yang diberikan dan sumber masukan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap triwulan, semester atau tahunan. Penyelenggara pelayanan setidaknya melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan minimal 1 (satu) tahun sekali. Survei Kepuasan Layanan Deputi Bidang Administrasi dilaksanakan semesteran supaya memperoleh *feedback* secara periodik sehingga upaya pengendalian dan perbaikan berjalan dengan lebih baik. Namun, ada beberapa survei juga yang dilaksanakan hanya sekali dalam setahun. Berikut ini 15 (lima belas) jenis survei yang dilaksanakan Deputi Bidang Administrasi.

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

Tabel 2.1. Jenis Survei terhadap Pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi

Jenis survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja eselon II pengampu adalah survei untuk layanan perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran, dan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana (selain layanan kepegawaian).

PROFIL RESPONDEN

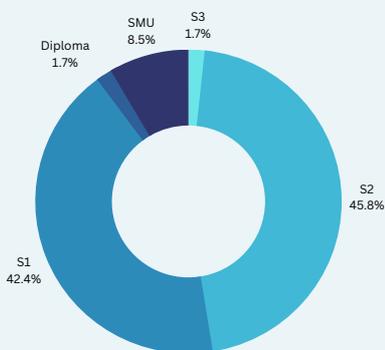
Jenis Kelamin



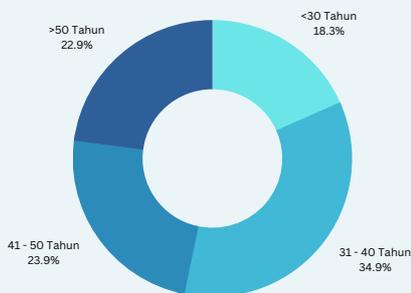
48,62%

51,38%

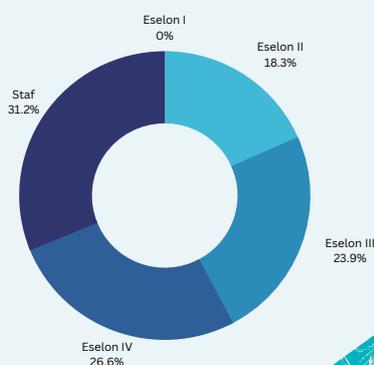
Latar Pendidikan



Usia



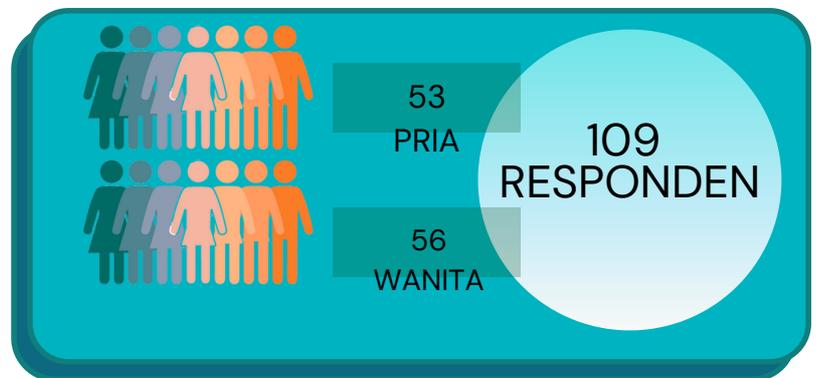
Jabatan



Responden survei kepuasan atas dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet semester I tahun 2023 mengakomodir keterwakilan seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet.

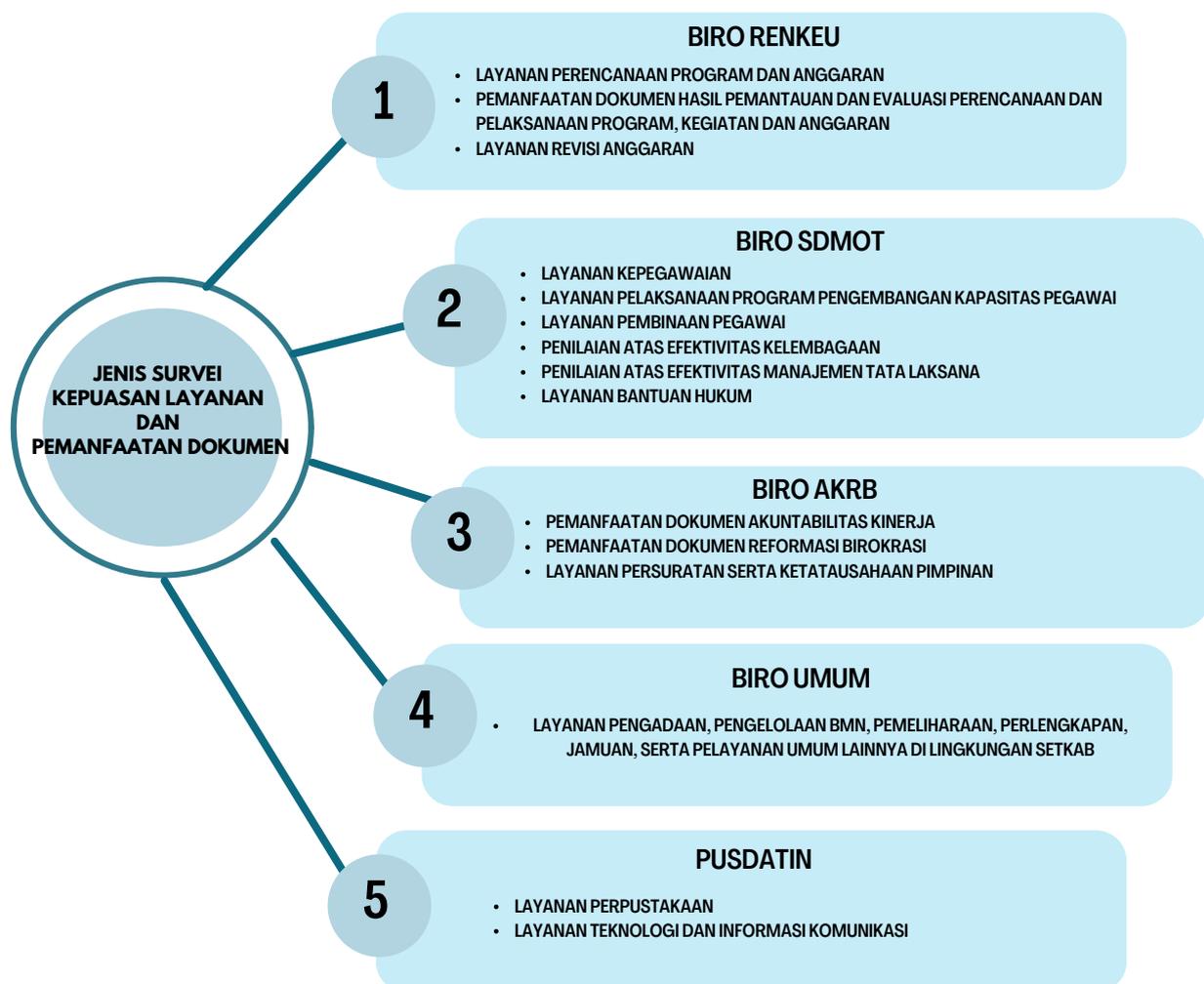
Terdapat 109 (seratus sembilan) responden yang mewakili tiap unit kerja eselon II sebanyak 4 (empat) orang, diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan latar belakang jabatan.

Jika dibandingkan pada tahun 2022 terdapat peningkatan keterlibatan responden dari pegawai dan jumlah keterwakilan unit kerja merata, sehingga dapat disampaikan penarikan sampel pada survei semester 1 Tahun 2023 sudah sesuai.



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

Survei kepuasan atas dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet semester 1 Tahun 2023 masih dilaksanakan secara *online*. Survei tersebut merupakan rata-rata dari realisasi seluruh jenis survei yang ada di Kedeputian Bidang Administrasi. Berikut gambaran PIC Eselon II atas 15 (lima belas jenis survei) yang dilaksanakan dalam rangka menilai kualitas layanan internal yang diberikan Deputi Bidang Administrasi.



Gambar 2.1. Jenis Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan Dokumen di Lingkungan Sekretariat Kabinet

Dari beberapa jenis survei diatas, terdapat survei yang nantinya akan diukur di akhir tahun sehingga untuk hasil survei kepuasan layanan dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet semester 1 Tahun 2023 tidak ikut dihitung dalam rata-rata penilaian.

Secara keseluruhan hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dan pemanfaatan dokumen bagi pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang “sangat tinggi” yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan dokumen/laporan yang dihasilkan bermanfaat. Hasil survei kepuasan terhadap dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet semester 1 tahun 2023 adalah 81,57%. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, nilai hasil survei mengalami kenaikan yang tidak terlalu signifikan, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang menggambarkan rata-rata pelayanan di Kedepuitan Bidang Administrasi, sebagai berikut:

NO	SURVEI	TAHUN 2022	SEM 1 TAHUN 2023
1	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	85,16%	89,05%
2	Layanan Revisi Anggaran	88,34%	-
3	Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanan Program, Kegiatan, dan Anggaran	83,16%	-
4	Layanan Kepegawaian	79,74%	79,31%
5	Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	83,67%	-
6	Layanan Pembinaan Kepegawaian	81,07%	-
7	Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan	72,92%	-
8	Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana	84,32%	-
9	Layanan Bantuan Hukum	81,07%	-
10	Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	81,48%	80,92%
11	Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	80,29%	80,33%
12	Layanan Ketatausahaan dan Persuratan	80,99%	80,90%
13	Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, Jamuan serta Pelayanan Umum Lainnya di Lingkungan Setkab	78,68%	79,88%
14	Layanan Perpustakaan	81,11%	82,06%
15	Layanan TIK	79,22%	80,10%
RATA-RATA NILAI		81,65%	81,57%

Tabel 2.2. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Pemanfaatan terhadap Pelayanan di Kedepuitan Bidang Administrasi



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:

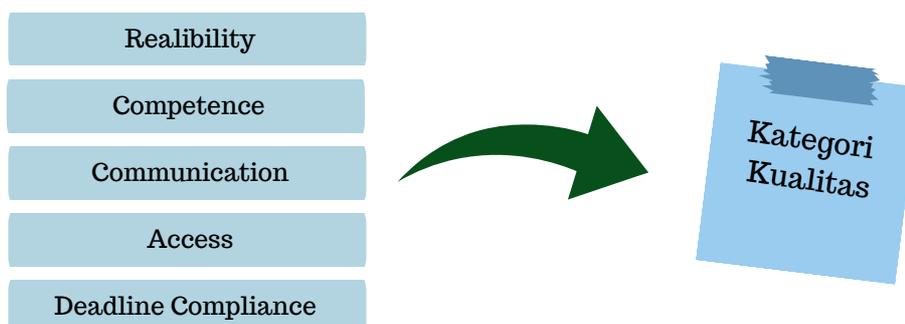
- Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran;
- Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi Anggaran;
- Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan Anggaran.

dari 3 jenis survei di atas, 2 di antaranya dilaksanakan surveinya pada akhir tahun untuk mengukur capaiannya, sedangkan untuk survei kepuasan layanan perencanaan program dan anggaran dilaksanakan per-semester. Berikut penjabaran hasil dari kepuasan layanan perencanaan program dan anggaran sebagai berikut :

► Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

Survei Kepuasan Layanan Perencanaan dan Penganggaran merupakan jenis survei mandiri yang langsung dikoordinasikan oleh unit kerja terkait, hal ini dikarenakan agar responden yang mengisi survei tepat sasaran yaitu penanggungjawab perencanaan program dan anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet. Survei tersebut dilaksanakan secara daring melalui situs [surveymonkey.com](https://www.surveymonkey.com). Responden yang mengisi survei ini berjumlah 40 orang dengan prosentase responden laki-laki sebanyak 68% (27 orang) dan responden perempuan sebanyak 32% (13 orang).

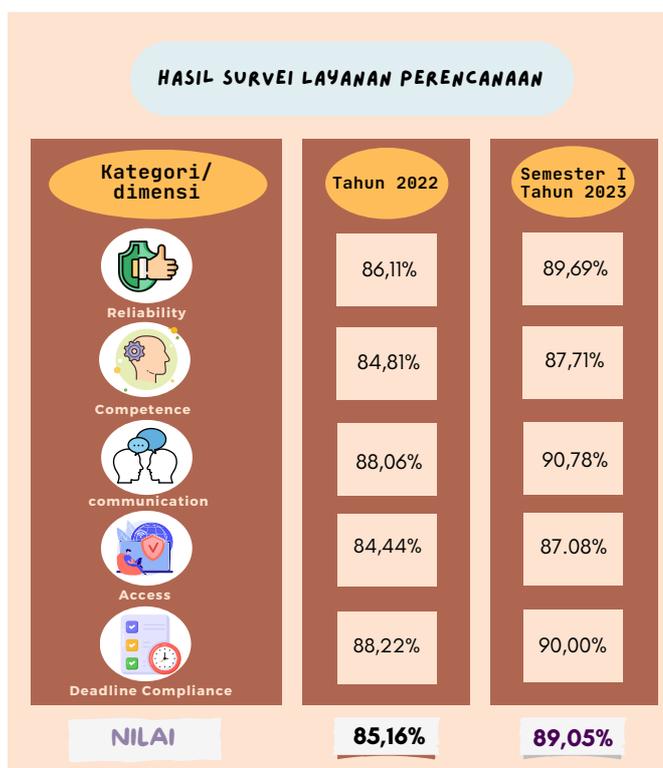
Pengukuran survei untuk Layanan Perencanaan Program dan Anggaran selama semester I Tahun 2023 diukur dengan kategori sebagai berikut :



Penilaian responden terhadap layanan perencanaan program dan anggaran semester 1 Tahun 2023 berada di kategori "Sangat Tinggi" yaitu sebesar 89,05%.

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

- Secara umum, layanan perencanaan program dan anggaran Sekretariat Kabinet sepanjang semester I tahun 2023 mendapat persentase kepuasan sebesar **89,05% (Sangat Tinggi)**. Jika dibandingkan dengan perolehan tingkat kepuasan di tahun 2022 (akumulasi) sebesar 85,16%, persentase tingkat kepuasan pada semester I tahun 2023 ini meningkat sebesar 3,89%.



Gambar 2.2. Hasil Survei Layanan Perencanaan

- Kenaikan tingkat kepuasan pada semester I tahun 2023 ini terjadi pada hampir seluruh aspek dan indikator yang diukur dibandingkan hasil survei semester II tahun 2022. Hanya terdapat 1 indikator yang mengalami penurunan meskipun tidak signifikan. Namun demikian, hasil yang secara umum memuaskan ini tidak lepas dari catatan yang perlu menjadi perhatian guna mempertahankan performa dan kinerja layanan kedepan.
- Indikator dengan persentase terendah yang berkaitan dengan kualitas pengetahuan SDM, sehingga hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan atas pengetahuan pejabat/poegawai terkait layanan perencanaan yang lebih baik.
- Indikator keakuratan hasil penyusunan perencanaan program dan anggaran juga berkaitan dengan adanya kebutuhan sistem informasi perencanaan dan penganggaran pada layanan perencanaan program dan anggaran, sehingga upaya yang perlu dilakukan adalah membangun sistem informasi perencanaan program dan penganggaran untuk meminimalisir kesalahan dalam proses perencanaan.

- Dinilai untuk lebih aktif memperbaharui pengetahuan terkait regulasi dengan menjaga komunikasi dan koordinasi yang rutin dengan mitra kerja di K/L terkait.
- Beberapa saran dan masukan: tenggat waktu permintaan dokumen yang masih dinilai terlalu singkat, perlunya selalu membangun komunikasi dengan sangat baik, dan intens untuk terus mengingatkan kebutuhan dokumen mendekati *timeline* tiap fase perencanaan.



LAYANAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

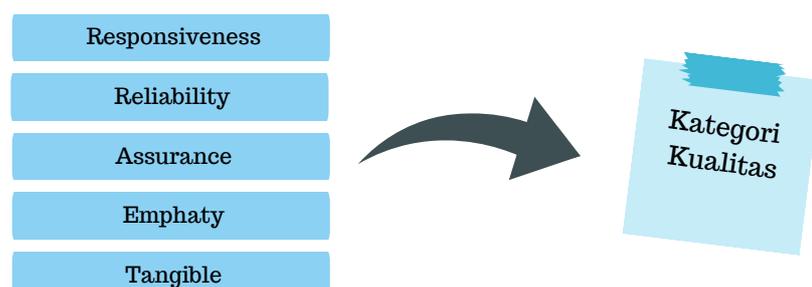
Terdapat 6 (enam) jenis survei yang dilaksanakan untuk mengukur kualitas layanan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana, yaitu:

- Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian;
- Survei 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.

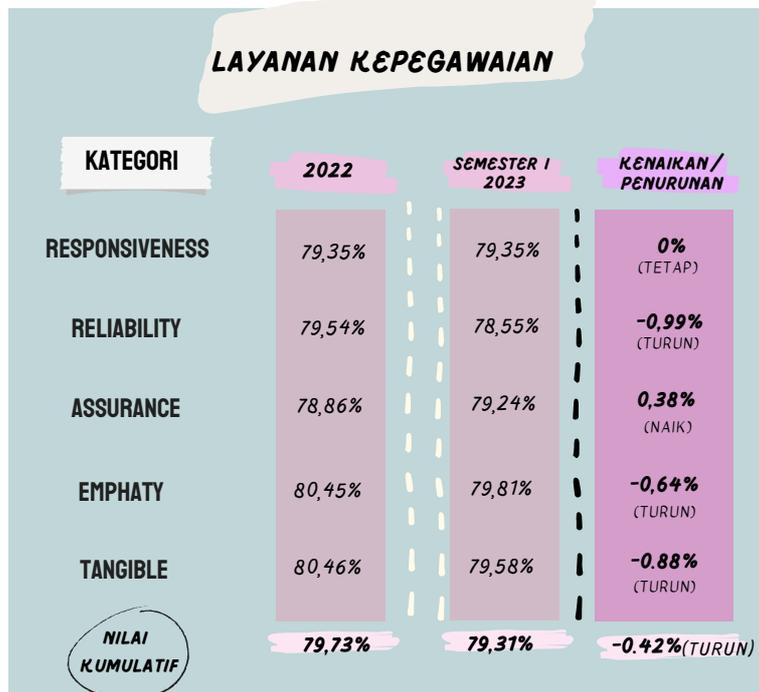
dari 6 jenis survei diatas, 5 di antaranya dilaksanakan pada akhir tahun, sedangkan untuk survei kepuasan layanan kepegawaian dilaksanakan per-semester. Berikut penjabaran hasil dari kepuasan layanan kepegawaian sebagai berikut :

► Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Kepegawaian

Pengukuran survei layanan kepegawaian untuk semester I tahun 2023 diukur dengan kategori sebagai berikut :



Hasil dari kuesioner kepuasan layanan kepegawaian adalah sebagai berikut:



Gambar 23. Hasil Survei Layanan Kepegawaian

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan hasil survei layanan kepegawaian semester 1 Tahun 2023 berada di kategori "Tinggi" yaitu sebesar 79,31%. Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022 terdapat penurunan sebesar 0,42%. Selama semester I Tahun 2023, layanan kepegawaian terus berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan yang semakin baik, hal ini tercermin dari beberapa hal yang sudah dilakukan seperti diseminasi informasi layanan kepegawaian secara masif, baik melalui memorandum kepada para pimpinan unit kerja, media digital, maupun media sistem informasi seperti SIMPEG, SETKAB SIAP, dan Presensi Online.

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

- Penguatan koordinasi seluruh pegawai dalam rangka pembaruan data-data dan informasi terkait kepegawaian dalam rangka pemenuhan data kepegawaian yang *up to date* dan akurat sehingga layanan informasi kepegawaian dapat dipertanggungjawabkan. Pemberian layanan yang ramah, humanis, dan melayani menjadi *tagline* yang akan terus dibudayakan sebagaimana *core values* dan *employer branding* ASN dalam memberikan layanan kepegawaian terbaik.
- Optimalisasi sistem teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.

- Pengintegrasian data kepegawaian melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) sehingga data kepegawaian yang dimiliki di Sekretariat Kabinet tersinkronisasi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui surat Deputi Bidang Administrasi Nomor B.0759/Adm/12/2022 tanggal 22 Desember 2022 perihal Pengusulan Admin Instansi Pemanfaatan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dan *Web Service*.
- Peningkatan kualitas dan pembaruan layanan Biro SDMOT menjadi salah satu prioritas terkait peningkatan layanan kepegawaian, salah satunya yaitu pemanfaatan teknologi informasi pada seluruh layanan kepegawaian yang memudahkan pegawai dalam penerimaan layanan.
- Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan struktur organisasi dan tata kerja Sekretariat Kabinet terbaru, berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Proses layanan kepegawaian berdasarkan SOP terbaru tersebut tentunya perlu dibuat dengan sederhana dan disesuaikan dengan pengimplementasian SIMPEG, namun tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Perubahan mekanisme pengajuan surat keterangan secara *full online* melalui memorandum Deputi Bidang Administrasi Nomor M.0294/Adm/06/2023 tanggal 27 Juni 2023 perihal Pemberlakuan Penerapan Surat Keterangan *Full Online*. Perubahan mekanisme tersebut tentunya tidak hanya memudahkan pegawai dalam penyampaian surat keterangan, akan tetapi mengubah konsep penggunaan kertas, karena surat keterangan telah dibuat secara penuh melalui sistem tanpa melibatkan penggunaan kertas (*paperless*).
- Perubahan mekanisme pengajuan cuti secara *online* diharapkan menjadi salah satu program unggulan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana (SDMOT) dalam peningkatan layanan kepegawaian karena tidak hanya memudahkan pegawai dalam mengajukan cuti, namun juga mengoptimalkan penyelesaian administrasi cuti oleh pegawai di Biro SDMOT. Perubahan mekanisme tersebut akan diberlakukan dalam waktu dekat menunggu kesiapan implementasi sistem dan sumber daya yang ada.

3

LAYANAN KINERJA ORGANISASI DAN INDIVIDU, REFORMASI BIROKRASI SERTA PERSURATAN DAN KETATAUSAHAAN PIMPINAN

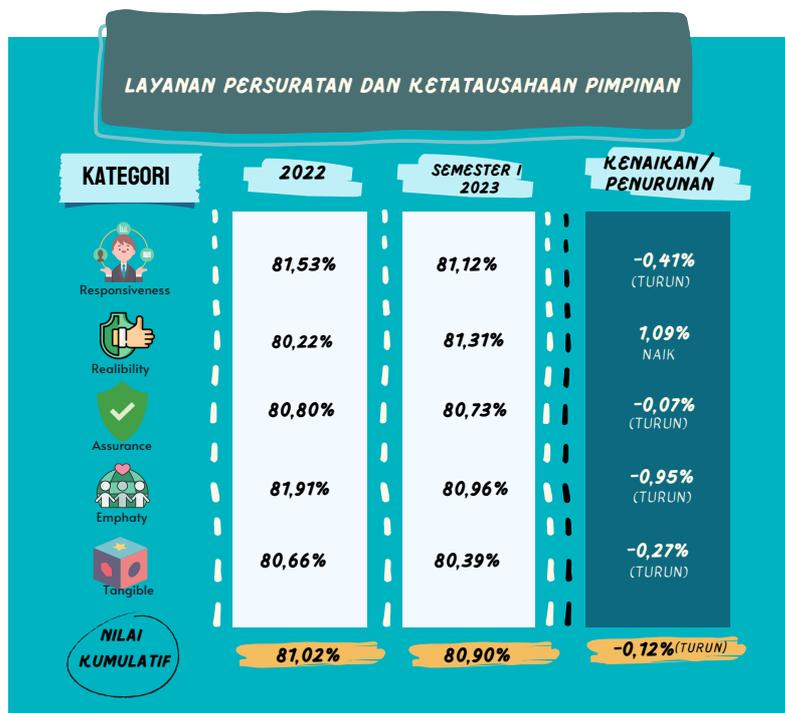
Pelaksanaan survei atas layanan kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi serta persuratan dan ketatausahaan pimpinan terdiri dari:

- 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:



Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan



Dari hasil pengolahan data hasil survei didapatkan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan semester I Tahun 2023 memperoleh kategori “Tinggi” dengan hasil sebesar 80,90%. Dari rincian gambar di atas disimpulkan terdapat penurunan sebesar 0,12% dari tahun sebelumnya.

Dari aspek hasil survei tersebut, masih ada hal yang perlu mendapat perhatian lebih terkait keandalan dalam pelayanan, yaitu dengan mengikuti pelatihan teknis pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan ketatausahaan dan persuratan ke depan.

Terhadap saran dan masukan yang diberikan tahun sebelumnya, pada tahun 2023 ini akan meningkatkan layanan sebagai berikut:

- 1.Penyampaian informasi terkait daya tampung lampiran (*attachment*) pada SIPT adalah sebesar 10 Mb. Daya tampung tersebut dapat dioptimalisasi penggunaannya dengan melakukan pengecilan dokumen yang akan dilampirkan melalui aplikasi pendukung yang tersedia.
- 2.Pencatatan penomoran surat dinas keluar secara manual yang bersumber dari SIPT untuk mengantisipasi apabila SIPT mengalami kendala untuk diakses.
- 3.Cap dinas kepada Unit Pengolah. Pelaksanaan layanan cap dinas berada di Subbagian Persuratan sebagaimana telah diatur pada Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 16 Tahun 2012 tentang Tata Naskah Dinas Sekretariat Kabinet RI. Apabila Unit Pengolah memerlukan penggunaan cap dinas dalam waktu yang intensif dapat melakukan peminjaman di Subbagian Persuratan, dengan mengisi formulir peminjaman cap dinas sebagai pengendalian penggunaan cap dinas.
- 4.SIPT dapat melacak informasi posisi ajuan konsep surat/memorandum naik/turun dengan menggunakan akun dari user konseptor.
- 5.Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) di lingkungan Sekretariat Kabinet versi *live* yang pada tahapan awal ini terbatas pada penggunaan fitur pengiriman dan penerimaan naskah dinas ke/dari instansi lain. Fitur ini memungkinkan menerima dan mengirimkan naskah dinas keluar instansi Sekretariat Kabinet kepada K/L terdaftar pada SRIKANDI.

Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja



Gambar 2.5. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja

Dari hasil pengolahan data hasil survei didapatkan pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja semester I Tahun 2023 memperoleh kategori “Bermanfaat” dengan hasil sebesar 80,92%.

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

- Secara keseluruhan pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja mendapat persentase pemanfaatan semester I Tahun 2023 sebesar 80,92%. Jika membandingkan perolehan dengan Tahun 2022, hasil survei pemanfaatan dokumen semester I Tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 0,56%.
- Pada awal Tahun 2023, dilaksanakan bimbingan teknis penerapan aplikasi e-kinerja untuk seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet. Aplikasi e-kinerja ini merupakan aplikasi berbagi pakai yang dibangun oleh BKN guna melaksanakan pengelolaan kinerja pegawai ASN. Selanjutnya mulai tahun 2023 penetapan dan penilaian kinerja pegawai dilaksanakan menggunakan aplikasi e-kinerja, unit kerja diberikan pendampingan dalam penyusunan dan pengisian menggunakan aplikasi tersebut. Upaya ini dilakukan sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas layanan dan kebermanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja.
- Untuk menjawab *Area of Improvement (AoI)* evaluasi SAKIP, selama semester I tahun 2023, unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di himbau untuk selalu melakukan dialog kinerja antar atasan dan bawahan dalam hal target maupun capaian kinerja. Pendokumentasian dialog kinerja tersebut dapat di lihat dalam fitur dialog kinerja pada aplikasi SIKT. Hal ini dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan SIKT sebagai media dalam pengukuran kinerja.

- Selama semester I tahun 2023, terkait dengan perhitungan capaian kinerja unit kerja substansi telah selaras dengan data dalam SIKT maupun e-monev, hal ini tidak terlepas dari koordinasi yang berkesinambungan antara unit kerja di bawah Kedepatian Bidang Administrasi demi mewujudkan keselarasan dan kesamaan data yang nantinya akan berdampak di laporan kinerja maupun Laporan Keuangan instansi.
- Upaya perbaikan akan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dokumen/laporan akuntabilitas kinerja, antara lain :
 - 1.Melakukan pendampingan dalam penyusunan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja.
 - 2.Memberikan sosialisasi atas peraturan baru yang berkaitan dengan akuntabilitas kinerja.
 - 3.Mengundang narasumber dari Kementerian PANRB maupun BKN untuk melakukan asistensi serta menyosialisasikan ke seluruh unit kerja.
 - 4.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 (RB)

Berdasarkan tabulasi pada gambar di samping, penilaian responden terhadap pemanfaatan dokumen RB semester I Tahun 2023 berada pada kategori "Bermanfaat" yaitu sebesar 80,33%.

Nilai tingkat pemanfaatan dokumen RB pada tahun 2023 semester 1 mengalami kenaikan sebesar 0,03% dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu sebesar 80,30%



Gambar 2.6. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi



Dokumen/laporan RB yang dimanfaatkan untuk disurvei tingkat pemanfaatannya adalah Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Laporan RB).

Hal-hal yang menjadi perhatian agar dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelaksanaan RB, diantaranya:

1. Mengoptimalkan media komunikasi (portal RB) untuk menyampaikan informasi capaian-capaian yang berkaitan dengan RB di lingkungan Sekretariat Kabinet.
2. Perlunya sinergi dan kolaborasi dengan seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam menindaklanjuti Perubahan *Road Map* RB Nasional 2020–2024 (Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024), sehingga strategi baru yang ditetapkan Sekretariat Kabinet dalam Perubahan *Road Map* RB 2020–2024 dan Rencana Aksi RB General dan Tematik diharapkan dapat terimplementasi dengan baik, dan Sekretariat Kabinet dapat memberikan kontribusi pada pencapaian agenda prioritas Pembangunan Nasional serta prioritas kerja Presiden.

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:

- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan;
- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan Barang Milik Negara;
- Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan; dan
- 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	2022	Semester 1 Tahun 2023	kenaikan/penurunan
Layanan Pengadaan	78,16%	79,83%	1,67% (naik)
Layanan Pengelolaan BMN	77,67%	79,08%	1,41% (naik)
Layanan Pemeliharaan	77,45%	79,00%	1,55% (naik)
Layanan Perlengkapan dan Jamuan	81,42%	81,62%	0,2% (naik)

Dari data di samping berikut diperoleh rata-rata hasil survei masuk dalam kategori "Tinggi" sebesar 79,88%.

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

Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan

► Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemenuhan Permintaan Pengadaan Barang dan Jasa

Berdasarkan hasil survei pada gambar 2.7., penilaian responden terhadap kepuasan layanan pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa selama semester I tahun 2023 berada pada kategori "Tinggi" yaitu sebesar 79,83%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022, mengalami kenaikan sebesar 1,67%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengadaan semakin baik, walaupun terjadi perubahan kebijakan dan aturan dalam proses pengadaan barang dan jasa, namun tetap berupaya optimal dalam memahami kebutuhan unit kerja terkait. Keramahan dan kepedulian yang diberikan menjadi salah satu poin penting dalam peningkatan kepuasan layanan.

Guna perbaikan layanan pada masa yang akan datang, diperlukan langkah-langkah strategis sebagai berikut :

1. Melakukan reviu secara berkala terhadap mekanisme penyelesaian administrasi pengadaan. Reviu ini dilakukan untuk melihat sejauh mana efektifitas dalam penerapan, 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 dalam jaringan (daring) berupa grup whatsapp 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 *stakeholder* yang dilayani.
3. Meningkatkan 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

Berdasarkan hasil survei pada gambar 2.7., penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) selama semester I Tahun 2023 yaitu sebesar 79,08% atau berada pada kategori "Tinggi". Apabila dibandingkan dengan tahun 2022 terdapat kenaikan sebesar 1,41%. Selama semester I tahun 2023, layanan BMN mendapatkan nilai yang memuaskan di variabel *emphaty*, hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan BMN, petugas pelaksana telah berupaya semakin baik dan berusaha memahami kebutuhan para *stakeholders*.

Dalam rangka meningkatkan layanan pengelolaan BMN pada masa yang akan datang, diperlukan upaya perbaikan antara lain :

1. Menunjuk pengurus barang pada 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 menyeluruh atas BMN di masing-masing unit kerja dengan dibantu pengurus barang unit kerja yang sudah ditunjuk;
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 pengelolaan BMN dan mensosialisasikannya kepada unit kerja

► **Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan Barang/Bangunan, Kendaraan, dan Alat Pengolah Data**

Berdasarkan hasil survei pada gambar 2.7., penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pemeliharaan berada pada kategori "Tinggi" yaitu sebesar 79,00%. Jika dibandingkan dengan tahun 2022 terdapat kenaikan sebesar 1,55%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pemeliharaan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada unit kerja.

Namun demikian, guna meningkatkan kepuasan layanan pada masa yang akan datang, diperlukan upaya perbaikan antara lain :

1. Peningkatan jumlah dan kapasitas SDM yang melakukan pekerjaan pemeliharaan. Terbatasnya jumlah teknisi yang dimiliki Bagian Pemeliharaan akan mempengaruhi kecepatan dalam pemberian layanan tersebut.
2. Menyusun analisis kebutuhan pemeliharaan yang memadai, sehingga kerusakan yang dilaporkan tidak harus selalu menunggu analisis dari Pihak Ketiga.
3. Meningkatkan kompetensi/kapasitas pelaksana pemeliharaan guna menunjang pemberian layanan secara optimal kepada unit kerja.
4. Menyusun jadwal pemeriksaan sarana dan prasarana secara berkala.
5. Meningkatkan respon permintaan pemeliharaan dengan cepat, terutama jika terdapat permasalahan yang dapat mempengaruhi operasional.
6. Monitoring dan evaluasi secara intensif terhadap proses pemeliharaan barang/BMN di lingkungan Sekretariat Kabinet.

► **Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Jamuan dan Perlengkapan**

Berdasarkan hasil survei pada gambar 2.7., penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan jamuan dan perlengkapan semester I Tahun 2023 berada pada kategori "Tinggi" yaitu sebesar 81,62%. Jika dibandingkan dengan tahun 2022 terdapat kenaikan sebesar 0,2%, hal ini tidak terlepas dari koordinasi yang baik terhadap kendala terkait permintaan pelayanan kebutuhan rapat dan jamuan kepada unit kerja.

Selama semester I tahun 2023, pelayanan jamuan dan perlengkapan melakukan beberapa pembaharuan terhadap pemenuhan layanan perlengkapan dan jamuan di lingkungan Sekretariat Kabinet yakni:

- 
1. Penambahan vendor jamuan dalam meningkatkan pemenuhan layanan jamuan.
 2. Pengadaan perlengkapan untuk barista. Hal ini untuk menunjang kegiatan rapat/pertemuan/acara yang dihadiri oleh Sekretaris Kabinet atau Menteri.
 3. Pelayanan untuk acara pelantikan. Dalam berbagai acara pelantikan bagi pejabat yang ada di Sekretariat Kabinet, layanan jamuan dan perlengkapan memastikan penataan meja makan dan prasmanan, dekorasi serta perlengkapan yang dibutuhkan berjalan dengan baik.

Guna memaksimalkan pemberian layanan jamuan dan perlengkapan, langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan atas kendala tersebut, antara lain:

1. Monitoring secara intensif terhadap keberadaan dan kualitas sarana-prasarana di ruang-ruang rapat;
2. Perlunya pengajuan pembaharuan komputer pada ruang rapat dan pemeliharaan kondisi videotron untuk menjaga kualitas penggunaan perlengkapan di ruang rapat;
3. Menyusun pengadaan alat rumah tangga dengan memperhatikan ketersediaan anggaran atau alternatif sewa untuk acara tertentu;
4. Memonitoring pengadaan alat rumah tangga yang baru didistribusikan secara berkala terkait kondisi alat rumah tangga yang rusak/hilang.
5. Meningkatkan koordinasi dengan vendor jamuan terutama jika ada pengalihan arus jalan sehingga meminimalisir terlambatnya pengantaran jamuan;
6. 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.
7. 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.
8. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan unit-unit kerja, terutama dengan PIC unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet guna optimalisasi layanan jamuan dan perlengkapan.

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:

- Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan;
- 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:

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan semester I tahun 2023 sebesar 82,06% atau berada pada kategori "Tinggi". Apabila dibandingkan dengan data hasil survei tahun sebelumnya, kepuasan pengguna layanan perpustakaan mengalami peningkatan sebesar 0,95%. Kenaikan ini membuktikan bahwa pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna semakin meningkat dan baik.

layanan Perpustakaan			
KATEGORI	Tahun 2022	Semester I 2023	kenaikan/penurunan
Responsiveness	81,05%	82,42%	1,37% (naik)
Realibility	80,95%	82,11%	1,16% (naik)
Assurance	80,61%	81,31%	0,7% (naik)
Emphaty	82,01%	82,57%	0,56% (naik)
Tangible	80,95%	81,88%	0,93% (naik)
Nilai kumulatif	81,11%	82,06%	0,95%(naik)

Gambar 2.8. Hasil Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan

Perolehan hasil survei dimaksud telah didukung dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus, diantaranya :

- Ketersediaan koleksi perpustakaan yang beragam seperti monograf (buku teks), surat kabar dan majalah. Kemudahan dalam mengakses koleksi secara langsung maupun digital merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kenaikan hasil survei kepuasan pengguna layanan.

- Melakukan kegiatan promosi perpustakaan melalui berbagai media di antaranya, penyebaran koleksi dan layanan perpustakaan melalui unggahan pada media sosial instagram dan *broadcast* via Setkab Siap sehingga dapat meningkatkan minat baca pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.
- Fasilitas, prasarana, dan sarana di perpustakaan dapat menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif sehingga perpustakaan tidak hanya sebagai pusat informasi bagi pengguna, tetapi juga dapat dijadikan sebagai *co-working space* untuk menunjang kinerja pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet.
- Pendekatan personal antara Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan prima;
- Keikutsertaan dalam Kegiatan Rapat Koordinasi Nasional Perpustakaan, *Workshop*, bimbingan teknis maupun pelatihan bagi Pustakawan yang dilakukan secara daring maupun luring mengenai pengelolaan dan pelayanan perpustakaan yang baik, sehingga mampu untuk memberikan layanan prima kepada pengguna.

► Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan

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

Layanan TIK			
KATEGORI	2022	Semester 1 2023	kenaikan/penurunan
Responsiveness	78,43%	79,74%	1,31% (naik)
Realibility	78,87%	80,05%	1,18% (naik)
Assurance	79,17%	80,28%	1,11% (naik)
Emphaty	80,61%	80,62%	0,01% (naik)
Tangible	79,05%	79,82%	0,77% (naik)
Nilai kumulatif	79,23%	80,10%	0,87%(naik)

Gambar 2.9. Hasil Survei Kepuasan Layanan TIK

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan kepuasan pengguna terhadap layanan TIK semester I tahun 2023 sebesar 80.10% atau berada pada kategori "Tinggi". Apabila dibandingkan dengan data hasil survei tahun sebelumnya, kepuasan pengguna layanan perpustakaan mengalami peningkatan sebesar 0,87%. Kenaikan ini membuktikan bahwa pelayanan TIK yang diberikan kepada pengguna semakin meningkat dan baik.



Adanya peremajaan perangkat jaringan, penambahan dan/atau pengaturan alokasi *bandwidth* serta bantuan teknis/*helpdesk* jaringan, peningkatan pengembangan dan penerapan aplikasi serta bantuan TIK lainnya menjadi salah satu faktor peningkatan layanan TIK pada semester 1 tahun 2023, dimana kebutuhan akses jaringan internet yang cepat, penanganan gangguan jaringan internet, pengembangan dan penerapan aplikasi dan bantuan TIK lainnya dapat melayani kebutuhan TIK pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat kabinet dalam mendukung tugas dan fungsi sehari-hari.

Sedangkan sarana dan prasarana pendukung layanan TIK yang belum memadai, adanya gangguan jaringan internet yang tidak stabil, serta sikap/etika dalam melayani pelayanan yang masih belum komunikatif menjadi salah satu faktor penurunan nilai pelayanan.

Guna memaksimalkan pemberian layanan, langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan agar semakin baik lagi di masa mendatang, antara lain

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



BAB III

PENUTUP



PENUTUP

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" dengan target 83% pada tahun 2023.

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan layanan dan tingkat pemahaman yang diberikan selama semester I tahun 2023 berada pada tingkat "Sangat Tinggi" atau dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 81,57%. Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022, mengalami penurunan sebesar 0,08%. Penurunan hasil survei dimaksud tidak terlalu signifikan jika dibandingkan tahun sebelumnya, tetapi apabila dibandingkan dengan target hasil survei tersebut belum tercapai. Hal ini menuntut Kedeputian Bidang Administrasi untuk segera memperbaiki kualitas layanan agar semakin baik dalam memberikan pelayanan sehingga nanti di akhir tahun 2023 dapat memenuhi target.

Dalam meningkatkan kualitas layanan ke depannya, Deputi Bidang Administrasi akan melaksanakan upaya perbaikan dengan mempertimbangkan saran dan masukan yang diperoleh dalam hasil survei, yaitu antara lain sebagai berikut:

- 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;
- Melakukan sosialisasi dan internalisasi terhadap layanan dan kebijakan baru;
- 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 guna perbaikan kinerja dan pemberian layanan yang prima.



LAMPIRAN



MEMO PENGISIAN SURVEI

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor : M. /Adm-3/06/2023
Tanggal : Juni 2023

Kepada Yth. : **Pejabat pada Daftar Terlampir**

Dari : Plh. Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi

Perihal : Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Layanan di Lingkungan Deputi Bidang Administrasi Semester 1 Tahun 2023

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 Semester 1 Tahun 2023.
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/setingkat, 1 (satu) orang Pejabat Eselon IV/setingkat, 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/r/surveidepmin2023>. Adapun pengisian kuesioner dapat dilakukan sampai dengan **07 Juli 2023**.

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


Komarudin

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. Deputi Bidang Kemaritiman dan Investasi; dan
6. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Lampiran I Memorandum

Nomor : M. /Adm-3/06/2023

Tanggal : Juni 2023

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, Ketahanan 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. 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. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasayarakatan 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. Pjt. Kepala Biro Umum
4. Kepala Bagian Akuntabilitas Kinerja
5. Kepala Bagian Reformasi Birokrasi
6. Kepala Bagian Tata Usaha

G. Pjt. Inspektur

H. Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi

I. Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	53	48,62%
2	Wanita	56	51,38%
Jumlah Keseluruhan		109	100,00%
No	Usia	Jumlah	Presentase
1	≤ 30 tahun	20	18,35%
2	31 - 40 tahun	38	34,86%
3	41 - 50 tahun	26	23,85%
4	≥ 50 tahun	25	22,94%
Jumlah Keseluruhan		109	100,00%
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	SMU	1	0,92%
2	Diploma	2	1,83%
3	Strata 1 (S1)	50	45,87%
4	Strata 2 (S2)	54	49,54%
5	Strata 3 (S3)	2	1,83%
Jumlah Keseluruhan		109	100,00%
No	Jabatan	Jumlah	Presentase
1	Eselon I	0	0,00%
2	Eselon II	20	18,35%
3	Eselon III	26	23,85%
4	Eselon IV	29	26,61%
5	Staf	34	31,19%
Jumlah Keseluruhan		109	100,00%

No	Unit Kerja	Jumlah	Presentase
1	Pusat Data dan Teknologi Informasi	4	3,67%
2	Pusat Pembinaan Penerjemah	4	3,67%
3	Biro Umum	4	3,67%
4	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	11	10,09%
5	Biro Perencanaan dan Keuangan	2	1,83%
6	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	3	2,75%
7	Inspektorat	3	2,75%
8	Asisten Deputi Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	4	3,67%
9	Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional	3	2,75%
10	Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara	4	3,67%
11	Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informatika	5	4,59%
12	Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Perencanaan Pembangunan, dan Pengembangan Iklim Usaha	3	2,75%
13	Asisten Deputi Bidang Perdagangan, Perindustrian dan Ketenagakerjaan	4	3,67%
14	Asisten Deputi Bidang Pengembangan Usaha dan Wilayah	4	3,67%
15	Asisten Deputi Bidang Pertanian, Ketahanan Pangan, Riset, dan Teknologi	4	3,67%
16	Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga	4	3,67%
17	Asisten Deputi Bidang Pendidikan dan Kebudayaan	3	2,75%
18	Asisten Deputi Bidang Sosial, Kebencanaan, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak	4	3,67%
19	Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	4	3,67%
20	Asisten Deputi Bidang Kelautan, Perikanan dan Kehutanan	3	2,75%
21	Asisten Deputi Bidang Sumber Daya Mineral dan Lingkungan Hidup	4	3,67%
22	Asisten Deputi Bidang Perhubungan dan Pekerjaan Umum	4	3,67%
23	Asisten Deputi Bidang Penanaman Modal dan Kepariwisata	3	2,75%
24	Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan	4	3,67%
25	Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan	4	3,67%
26	Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan	4	3,67%
27	Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol	6	6%
Jumlah Keseluruhan		109	100,00%

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

A. Ketanggapan dalam Pelayanan (Responsiveness)							METODE PERHITUNGAN				ASPEK PELAYANAN				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)		Alasan Tidak Puas (TP)		Aspek Indikator
1. Ketanggapan Pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	Rata-rata			Rata-rata Perindikator Pelayanan	
a.	Kepegawain	0	5	79	25	109	3,21	0	10	237	100	347	79,59%					79,31%	
b.	Ketatausahaan dan persuratan	1	0	78	30	109	3,02	1	0	234	120	355	81,42%					80,90%	
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	5	79	24	109	3,14	1	10	237	96	344	78,90%					79,83%	
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	9	80	20	109	2,97	0	18	240	80	338	77,52%	79,85%	80,02%			79,08%	
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolahan data	1	5	87	16	109	2,94	1	10	261	64	336	77,06%					79,00%	
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan rapat	0	2	75	32	109	2,88	0	4	225	128	357	81,88%					81,62%	
g.	Perpustakaan	0	0	75	34	109	3,26	0	0	225	136	361	82,80%					82,06%	
h.	Layanan TIK	1	6	74	28	109	3,06	1	12	222	112	347	79,59%					80,10%	



2. Kecepatan Pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan			
a.	Kepegawaian	0	5	83	21	109	3,06	0	10	249	84	343	78,67%				- Rotasi dan promosi tidak jelas, lebih terlihat pertimbangan subyektif pimpinan - Pelayanan lambat dan jawaban yang diberikan normatif, seperti berkomunikasi dengan robot, kecuali langsung bertanya kepada pejabat. - Pelayannya tidak cepat - terkadang terkesan lamban dalam memberikan balasan pertanyaan - slow respon
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	83	26	109	3,18	0	0	249	104	353	80,96%				
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	4	83	22	109	3,02	0	8	249	88	345	79,13%				- Barang dan jasa yang dibutuhkan terlalu lama dipenuhinya - Pengadaan tinta dan printer lama - Prosesnya lama - atensi sangat baik, tapi apabila barangnya tidak tersedia jadi hambatan.
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	8	80	21	109	3,13	0	16	240	84	340	77,98%	79,93%			- Beberapa kali mengajukan penggantian komputer karena komputer sering mendadak mati tapi belum di acc dan harus menunggu 2 atau 3 tahun berikutnya sedangkan komputer sudah sangat perlu diganti. - Printer B&W th 2011 harusnya sudah diganti, Komputer sdh sejak 2016 blm diganti karena sudah mulai lambat, dan ada printer yg tahun 2008 blm diganti - Realisasi permintaan barang lama atau sering tidak terealisasi - tidak ada distribusi, meskipun ada kebutuhan.
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolahan data	1	3	82	23	109	2,92	1	6	246	92	345	79,13%				- Kendaraan operasional kantor belum pernah diganti sampai saat ini - Beberapa kali meminta printer tetapi belum mendapatkan - sudah selayaknya komputer dengan usia >5 tahun segera diganti, ini kebutuhan dasar untuk bekerja.
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan rapat	0	0	78	31	109	2,94	0	0	234	124	358	82,11%				
g.	Perpustakaan	0	0	79	30	109	2,9	0	0	237	120	357	81,88%				
h.	Layanan TIK	1	5	76	27	109	3,27	1	10	228	108	347	79,59%				- SiPT sering mengalami gangguan disaat hari kerja karena belum bayar langganan. Jaringan internet juga sering tidak berfungsi - sangat mengganggu aktivitas pekerjaan - Ya datangnya cepet sih, tapi ga solutif, setep aja lemot - software untuk membuka file pdf tidak asli dan tidak dapat digunakan untuk meng-edit file - Jaringan wi-fi kurang - Jaringan internet tidak stabil - internet sangat lambat, simpeg tidak bisa lagi dibuka di luar jaringan kantor.
1. Kemudahan Pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan			
a.	Kepegawaian	0	1	86	22	109	3,14	0	2	258	88	348	79,82%				- Kebijakan Rotasi dan promosi tanpa mempertimbangkan pendidikan dan riwayat jabatan pegawai dalam hal ini saya sendiri - Pelaporan administrasi berbelit-belit. Data dan informasi yang sudah dilaporkan tidak otomatis ter-update di database dan
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	83	26	109	3,08	0	0	249	104	353	80,96%				
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	2	82	25	109	3,16	0	4	246	100	350	80,28%				- belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - Beberapa kali meminta printer tetapi belum mendapatkan
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	6	82	21	109	3,04	0	12	246	84	342	78,44%	80,28%			- Beberapa kali mengajukan penggantian komputer karena komputer sering mendadak mati tapi belum di acc dan harus menunggu 2 atau 3 tahun berikutnya sedangkan komputer sudah sangat perlu diganti. - masih ada printer tahun 2008 dan 2011 blm diganti/diperbarui, dan komputer sejak th 2016 juga blm diganti. - Tidak mudah karena permohonan barang sering tidak direalisasikan - belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - Beberapa kali meminta printer tetapi belum mendapatkan - Penyediaan beberapa sarana tidak dapat dipenuhi dim waktu cepat seperti Komputer dan peralatan lainnya walau permintaan sudah disampaikan, sementara barang yg tidak terlalu dibutuhkan dan tidak - Pemeliharaan kendaraan dilakukan seadanya dengan standar kualitas yang kurang - permintaan barang sering tidak terealisasi - Pemeliharaan barang terlalu lama - sama dgn topik terkait
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolahan data	0	4	87	18	109	3,02	0	8	261	72	341	78,21%				
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan rapat	0	0	79	30	109	2,96	0	0	237	120	357	81,88%				
g.	Perpustakaan	0	0	76	33	109	3,24	0	0	228	132	360	82,57%				
h.	Layanan TIK	0	3	81	25	109	3,11	0	6	243	100	349	80,05%				- software sering trouble dan harus dicek secara berkala untuk memastikan data benar, sementara seharusnya layanan jaringan dan aplikasi seharusnya dapat diandalkan sehingga memudahkan orang lain - internet sangat lambat. - sama dgn topik terkait



B. Keandalan dalam Pelayanan (Reliability)								METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Aspek Indikator		
1. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan :								Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	Rata-rata	Asasan Sangat Tidak Puaas (STP)	Asasan Tidak Puaas (TP)	Rata-rata Perindikator Pelayanan
STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata													
a.	Kepegawain	0	4	84	21	109	3,18	0	8	252	84	344	78,90%	80,85%	- Analisis Kebijakan Kepegawain sangat tergantung dengan Kebijakan dan kemaun pimpinan - Pertanyaan yang disampaikan kepada pegawai hanya dijawab normatif dan kaku, tanpa berusaha untuk dicarikan solusi terbaik - Tidak menerapkan penyederhanaan birokrasi - slow respon			
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	79	30	109	3	0	0	237	120	357	81,88%					
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	81	27	109	3,14	0	2	243	108	353	80,96%			- belum pernah menerima barang setelah pengajuan.		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	2	83	24	109	3,01	0	4	249	96	349	80,05%			- belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - sama dgn topik terkait		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	84	23	109	3	0	4	252	92	348	79,82%			- Pemeliharaan PC tidak optimal terselesaikan, perbaikan printer masih bermasalah - sama dgn topik terkait		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	78	31	109	2,98	0	0	234	124	358	82,11%					
g.	Perpustakaan	0	0	75	34	109	3,2	0	0	225	136	361	82,80%					
h.	Layanan TIK	0	1	84	24	109	3,11	0	2	252	96	350	80,28%			- sama dgn topik terkait		
2. Ketepatan pelayanan :								Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan				
STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata									80,25%				
a.	Kepegawain	0	4	87	18	109	3,14	0	8	261	72	341	78,21%	79,64%	- Kebijakan Pelayanan sangat tergantung kemaun subyektif Deputi Bidang Administrasi - Tidak terdapat program yang jelas mengenai diklat yang harus diikuti oleh pegawai. Meskipun proposi diklat hanya 20jam per tahun, yang tidak melulu harus disediakan oleh Biro SDM, namun setiap pegawai seharusnya memiliki kesempatan dan kejelasan untuk mendapatkan diklat yang disediakan oleh kantor, yang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Sejak tahun 2015, saya hanya mengikuti 1 pelatihan teknis yang diprovide oleh Biro SDM. - Masih terjadinya kesalahan penginputan sprint perjadi pegawai. - Tidak tersampainya kartu ulah dari Seskab selama bertahun-tahun			
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	84	25	109	3,05	0	0	252	100	352	80,73%					
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	2	89	18	109	3,14	0	4	267	72	343	78,67%			- Pendataan BMN pengolah data tidak jelas - belum pernah menerima barang setelah pengajuan.		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	4	85	20	109	2,97	0	8	255	80	343	78,67%			- Beberapa kali mengajukan penggantian komputer karena komputer sering mendadak mati tapi belum di acc dan harus menunggu 2 atau 3 tahun berikutnya sedangkan komputer sudah sangat perlu diganti. - Pendistribusian BMN tidak jelas perencanaannya dan praktiknya, pengadaan barang terlihat seadanya saja, unit organisasi tidak mengetahui skema pendistribusian barang dan jasa. - belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - sama dgn topik terkait		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	3	88	18	109	3,01	0	6	264	72	342	78,44%			- krm masih ada printer th 2008 dan th 2011 dan msh ad komputer th 2016 - 1) Pengolah data yang sudah usang, tidak jelas kapan pengantiannya; 2) kendaraan operasional juga tidak merata, ada yang mendapat kendaraan sewa yang tergolong usia kendaraan muda namun di sisi lain ada yang sudah usang, namun tidak bisa dimengerti alasan ketidakmerataan pendistribusian tersebut - sama dgn topik terkait		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	82	27	109	2,95	0	0	246	108	354	81,19%					
g.	Perpustakaan	0	0	81	28	109	3,16	0	0	243	112	355	81,42%					
h.	Layanan TIK	0	1	86	22	109	3,08	0	2	258	88	348	79,82%			- SIPT masih belum bisa dindalkan sebagai sistem database administrasi dan pemrosesan pekerjaan secara utuh, sedangkan presensi online belum dapat diandalkan sebagai sistem pengadministrasian kepegawain		

C. Kepastian dalam Pelayanan (Assurance)								METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)		Alasan Tidak Puas (TP)		Aspek Indikator
1. Kepastian Pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	Rata-rata			Rata-rata Perindikator Pelayanan		
a.	Kepegawaian	0	3	85	21	109	3,16	0	6	255	84	345	79,13%	80,19%	80,06%		- Sangat tergantung pada kebijakan dan penilaian subyektif pimpinan - Saat meminta dokumen kepegawaian atau kepengurusan terkait administrasi kepegawaian, tidak terdapat informasi mengenai durasi pemrosesan dokumen dan hal-hal apa saja yang kurang kecuali aktif bertanya. Tidak terdapat kontak pasti terkait siapa yang harus dihubungi - Banyak ketidakpastian dalam pelayanan kepegawaian untuk jabatan fungsional			
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	82	27	109	3,02	0	0	246	108	354	81,19%							
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	85	23	109	3,18	0	2	255	92	349	80,05%					- belum pernah menerima barang setelah pengajuan.		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	1	3	83	22	109	2,96	1	6	249	88	344	78,90%					- Beberapa kali mengajukan penggantian komputer baru karena komputer sering mendadak mati tapi belum di acc dan harus menunggu 2 atau 3 tahun berikutnya sedangkan komputer sudah sangat perlu diganti. - kurang pasti karena barang yang diminta terkadang kosong - belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - BMN yang dibutuhkan tidak selalu tersedia		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	87	20	109	2,95	0	4	261	80	345	79,13%					- terdapat permintaan barang yang sudah diajukan bertahun tahun tidak terealisasi - yang dibutuhkan tidak selalu tersedia dan tidak ada waktu yg dapat diperjanjikan oleh pengelola		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	79	30	109	2,93	0	0	237	120	357	81,88%							
g.	Perpustakaan	0	0	81	28	109	3,17	0	0	243	112	355	81,42%							
h.	Layanan TIK	0	3	82	24	109	3,09	0	6	246	96	348	79,82%					- Ketika terdapa gangguan jaringan dan meminta bantuan ke unit kerja terkait slow respond - Akun Wifi di lingkungan kantor sulit diakses, tidak terdapat informasi akun dan password wifi - spt eror.		
2. Keakuratan pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan						
a.	Kepegawaian	0	3	84	22	109	3,15	0	6	252	88	346	79,36%	79,93%	80,06%		- Masih terjadinya kesalahan pencatatan kehadiran pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas (ada sprint dinas tapi dianggap mangkir) - terdapat beberapa penjelasan tentang kepegawaian yang tidak akurat - dengan alasan yang sama			
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	86	23	109	3,07	0	0	258	92	350	80,28%							
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	87	21	109	3,17	0	2	261	84	347	79,59%					- belum pernah menerima barang setelah pengajuan.		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	3	87	19	109	3	0	6	261	76	343	78,67%					- Beberapa kali mengajukan penggantian komputer karena komputer sering mendadak mati tapi belum di acc dan harus menunggu 2 atau 3 tahun berikutnya sedangkan komputer sudah sangat perlu diganti. - belum pernah menerima barang setelah pengajuan. - sama dgn topik terkait		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	92	15	109	2,99	0	4	276	60	340	77,98%					- Komputer rusak lama penggantian yg baru sehingga harus menggunakan laptop sendiri dim jangka waktu cukup lama - barang yang sudah - sama dgn topik terkait		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	80	29	109	2,96	0	0	240	116	356	81,65%							
g.	Perpustakaan	0	0	82	27	109	3,16	0	0	246	108	354	81,19%							
h.	Layanan TIK	0	0	84	25	109	3,07	0	0	252	100	352	80,73%							



D. Sikap dan Pelayanan (Empathy)								METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Aspek Indikator	
1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :								Nilai STP (jml*1)	Nilai TP (jml*2)	Nilai P (jml*3)	Nilai SP (jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	Rata-rata	Aspek Indikator	Rata-rata Perindikator Pelayanan
STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata									Aspek Indikator	Rata-rata Perindikator Pelayanan		
a.	Kepegawaian	0	2	82	25	109	3,2	0	4	246	100	350	80,28%	81,25%	- Pegawai/Pejabat yang ditanyai seringkali ketus dan menjawab seadanya. Sebagai pemberi layanan publik, seyogyanya dapat lebih ramah dan manusiawi		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	82	27	109	3,06	0	0	246	108	354	81,19%				
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	0	84	25	109	3,19	0	0	252	100	352	80,73%				
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	0	83	26	109	3,08	0	0	249	104	353	80,96%				
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	0	86	23	109	3,12	0	0	258	92	350	80,28%				
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	78	31	109	3,1	0	0	234	124	358	82,11%				
g.	Perpustakaan	0	0	73	36	109	3,27	0	0	219	144	363	83,26%				
h.	Layanan TIK	0	0	82	27	109	3,2	0	0	246	108	354	81,19%				
2. Kepedulian pegawai dalam pelayanan :								Nilai STP (jml*1)	Nilai TP (jml*2)	Nilai P (jml*3)	Nilai SP (jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	80,71%		
a.	Kepegawaian	0	3	84	22	109	3,17	0	6	252	88	346	79,36%	80,16%	- Kepedulian Biro SDM terhadap diklat setiap pegawai masih kurang, pelayanan kepegawaian yang diberikan cenderung normatif		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	84	25	109	3,05	0	0	252	100	352	80,73%				
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	0	87	21	109	3,16	1	0	261	84	346	79,36%				
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	90	18	109	3,06	0	2	270	72	344	78,90%				
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	1	87	21	109	3,06	0	2	261	84	347	79,59%				
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	81	28	109	3,04	0	0	243	112	355	81,42%				
g.	Perpustakaan	0	0	79	30	109	3,22	0	0	237	120	357	81,88%				
h.	Layanan TIK	0	1	85	23	109	3,19	0	2	255	92	349	80,05%				
															- Ketidakepedulian layanan kepegawaian terhadap presensi pegawai, sehingga menyebabkan tukin terpotong. - slow respon		
															- V		
															- Tidak terdapat pemerataan pendistribusian BMN		
															- Pelayanan yang diberikan apa adanya, sangat normatif		
															- sama dengan topik terkait		



2. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan (Zonglibe)								METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)	Alasan Tidak Puas (TP)	Aspek Indikator
1. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan :								Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan	Rata-rata			Rata-rata Perindikator Pelayanan
STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata													
a.	Kepegawaian	0	2	89	18	109	3,06	0	4	267	72	343	78,67%	79,99%	80,16%	- Aplikasi yang tidak friendly user		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	85	23	109	3,07	0	2	255	92	349	80,05%			- 1. belum tersedianya lemari arsip 2. belum tersedianya filling kabinet 3. wifi sering lemot 4. SIPT sering error 5. AC tidak kondusif (kadang terlalu dingin, kadang terlalu panas) 6. kendaraan dinas sudah obsolet		
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	0	86	23	109	3,11	0	0	258	92	350	80,28%			- belum tersedianya cap sekretariat kabinet di masing-masing tata usaha, masih harus minjam ke kedeputusan lain		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	0	91	18	109	2,95	0	0	273	72	345	79,13%					
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	87	20	109	2,96	0	4	261	80	345	79,13%			- harus menunggu ketersediaan barang		
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan rapat	0	0	83	26	109	2,93	0	0	249	104	353	80,96%			- kantor tidak bersih, kurang kondusif		
g.	Perpustakaan	0	1	78	30	109	3,14	0	2	234	120	356	81,65%			- masih kurang buku bacaan terkini e.g buku hukum, politik, filsafat, sejarah.		
h.	Layanan TIK	0	2	83	24	109	3,04	0	4	249	96	349	80,05%			- SIPT sering eror		
																- internet sangat lambat.		
2. Kenyamanan dan kerapuhan ruangan pelayanan :								Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	436	Persentase	Kepuasan				
a.	Kepegawaian	0	0	85	24	109	3,04	0	0	255	96	351	80,50%	80,33%	80,33%			
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	84	25	109	3,09	0	0	252	100	352	80,73%					
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	0	88	21	109	3,1	0	0	264	84	348	79,82%					
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	87	21	109	3,06	0	2	261	84	347	79,59%			- terlihat berantakan		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	0	90	19	109	3,05	0	0	270	76	346	79,16%					
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan rapat	0	0	83	26	109	2,98	0	0	249	104	353	80,96%					
g.	Perpustakaan	0	0	78	31	109	3,1	0	0	234	124	358	82,11%					
h.	Layanan TIK	0	0	89	20	109	3,1	0	0	267	80	347	79,59%					

PENGOLAHAN HASIL SURVEI PEMANFAATAN DOKUMEN

A. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran, dan kinerja							METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			Aspek PerBidang	
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	STB (Jml*1)	TB (Jml*2)	B (Jml*3)	SB (Jml*4)	436	Persentase	Total	Perindikator	Keseluruhan
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	0	80	29	109	0	0	240	116	356	81,65%	67,70%	81,48%	80,92%
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2023	0	1	78	30	109	0	2	234	120	356	81,65%			
3	Laporan Kinerja (LKJ) Tahun 2022	0	1	80	28	109	0	2	240	112	354	81,19%			
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	1	79	29	109	0	2	237	116	355	81,42%			
5	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2022	0	1	84	24	109	0	2	252	96	350	80,28%			
B. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran							METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			Aspek PerBidang	
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	STB (Jml*1)	TB (Jml*2)	B (Jml*3)	SB (Jml*4)	436	Persentase	Total	Perindikator	
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	78	30	109	0	2	234	120	356	81,65%	67,51%	81,19%	80,28%
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2023	0	2	79	28	109	0	4	237	112	353	80,96%			
3	Laporan Kinerja (LKJ) Tahun 2022	0	1	80	28	109	0	2	240	112	354	81,19%			
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	1	81	27	109	0	2	243	108	353	80,96%			
5	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2022	0	1	84	24	109	0	2	252	96	350	80,28%			
C. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi							METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			Aspek PerBidang	
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	STB (Jml*1)	TB (Jml*2)	B (Jml*3)	SB (Jml*4)	436	Persentase	Total	Perindikator	
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	85	23	109	0	2	255	92	349	80,05%	66,97%	80,33%	80,50%
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2023	0	1	84	24	109	0	2	252	96	350	80,28%			
3	Laporan Kinerja (LKJ) Tahun 2022	0	1	83	25	109	0	2	249	100	351	80,50%			
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	1	83	25	109	0	2	249	100	351	80,50%			
5	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2022	0	1	83	25	109	0	2	249	100	351	80,50%			
D. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk peningkatan kinerja							METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan			Aspek PerBidang	
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	Total	STB (Jml*1)	TB (Jml*2)	B (Jml*3)	SB (Jml*4)	436	Persentase	Total	Perindikator	
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	80	28	109	0	2	240	112	354	81,19%	67,16%	80,68%	80,28%
2	Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2023	0	1	82	26	109	0	2	246	104	352	80,73%			
3	Laporan Kinerja (LKJ) Tahun 2022	0	1	83	25	109	0	2	249	100	351	80,50%			
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	1	84	24	109	0	2	252	96	350	80,28%			
5	Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2022	0	1	84	24	109	0	2	252	96	350	80,28%			