



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I 2023



DEPUTI BIDANG
DUKUNGAN KERJA KABINET

KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputi DKK) dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kabinet dhi. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Semester I 2023. Laporan Hasil Pelaksanaan SKM ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan survei yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK pada ketiga unit kerja di lingkungan Deputi DKK yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, serta Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

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

1. Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Dokumen Hasil-hasil Sidang Kabinet).
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.

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

Jakarta, Agustus 2023

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Thanon Aria Dewangga

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Sekretariat Kabinet dalam hal ini (dhi.) Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dhi. adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Laporan pelaksanaan SKM ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2023, dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2023

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	93,20
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	91,40
Rata-rata		92,30

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

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

Tabel 2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester I 2023

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	2022	Semester I 2023
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	86,26	93,20
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,85	91,40
Rata-rata		90,07	91,85	89,56	92,30

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

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

DAFTAR ISI

	halaman
Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Metode.....	2
1.4. Tim.....	2
1.5. Jadwal Pelaksanaan	3
BAB II ANALISIS.....	4
2.1. Perhitungan Hasil Survei	4
2.2. Deskripsi Hasil Survei.....	5
1. Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Persidangan Kabinet).....	5
2. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.....	10
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN	13
3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan	13
3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan	13
3.2.1. Pengaduan Tahun 2022 yang Ditindaklanjuti Semester I 2023.....	13
3.2.2. Pengaduan Semester I 2023 dan Rencana Tindak Lanjut ...	29
BAB IV PENUTUP	18
4.1. Kesimpulan.....	18
4.2. Saran dan Rekomendasi	19
Lampiran-lampiran	20

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2023.....	2
Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2023	3
Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	5
Tabel 2.2. Jumlah Penyelenggaraan Persidangan Kabinet Periode Januari-Juni 2023.....	6
Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2023.....	8
Tabel 2.4. Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2023.....	11
Tabel 3.1. Identifikasi <i>Stakeholders</i> dan Media/Sarana Pengaduan.....	13
Tabel 3.2. Saran dan Masukan <i>Stakeholder</i> Eksternal pada Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2022 serta Tindak Lanjut	13
Tabel 3.3. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Tahun 2022 serta Tindak Lanjut.....	15
Tabel 3.4. Masukan?Saran dan Tindak Lanjut Perbaikan.....	16
Tabel 4.1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2023	18
Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester I 2023	19

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2023.....	3
Gambar 2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2023.....	6
Gambar 2.2. Pernyataan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2023.....	7
Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester I 2023.....	9
Gambar 2.4. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester I 2023	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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

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

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* Deputi DKK yaitu Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK semester I 2023 meliputi 2 (dua) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet dan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.

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

1.2. Tujuan

Tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester I 2023 yakni:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK pada semester I 2023 dan tahun-tahun sebelumnya guna perbaikan layanan.
3. Memberikan gambaran terhadap *feed back*/umpan balik berupa masukan dan saran terhadap perkembangan kebutuhan *stakeholders* untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Setiap bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK memiliki karakteristik responden yang berbeda. Berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 2 (dua) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK disertai dengan informasi jumlah responden.

Tabel 1.1. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I 2023.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	Peserta persidangan kabinet	12
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	10

1.4. Tim

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

Gambar 1.1. Penanggungjawab SKM Deputy DKK Tahun 2023



1.5. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputy DKK Semester I 2023, yaitu:

Tabel 1.2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I 2023

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I 2023	Juni 2023
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2023	Januari-Juni 2023

BAB II ANALISIS

2.1. Perhitungan Hasil Survei.

Metode pengukuran hasil survei terhadap 2 (dua) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

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

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

N= bobot nilai per unsur

Selanjutnya nilai SKM menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi,

mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

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

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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.2. Deskripsi Hasil Survei.

1 Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Persidangan Kabinet)

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

1. Penyiapan dan pengadministrasian penyelenggaraan persidangan kabinet.
2. Perekaman, penyusunan transkripsi, penyusunan dan pendistribusian Arahan Presiden, dan risalah persidangan kabinet.

Pada semester I 2023, Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK telah mengelola penyelenggaraan persidangan kabinet sebanyak 53 kali secara tatap muka. Identifikasi jumlah persidangan kabinet periode Januari-Juni 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.2. Jumlah Penyelenggaraan Persidangan Kabinet Periode Januari-Juni 2023

Jenis Persidangan	Jan-Jun 2023
Sidang Kabinet Paripurna	2
Rapat Terbatas	11
Rapat Internal dan Pertemuan lainnya	40
	53

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

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

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet dilakukan dengan dua cara yaitu menyebarkan kuesioner kepada responden pada saat pelaksanaan persidangan kabinet dan dikirimkan melalui surat elektronik resmi (*e-mail*).

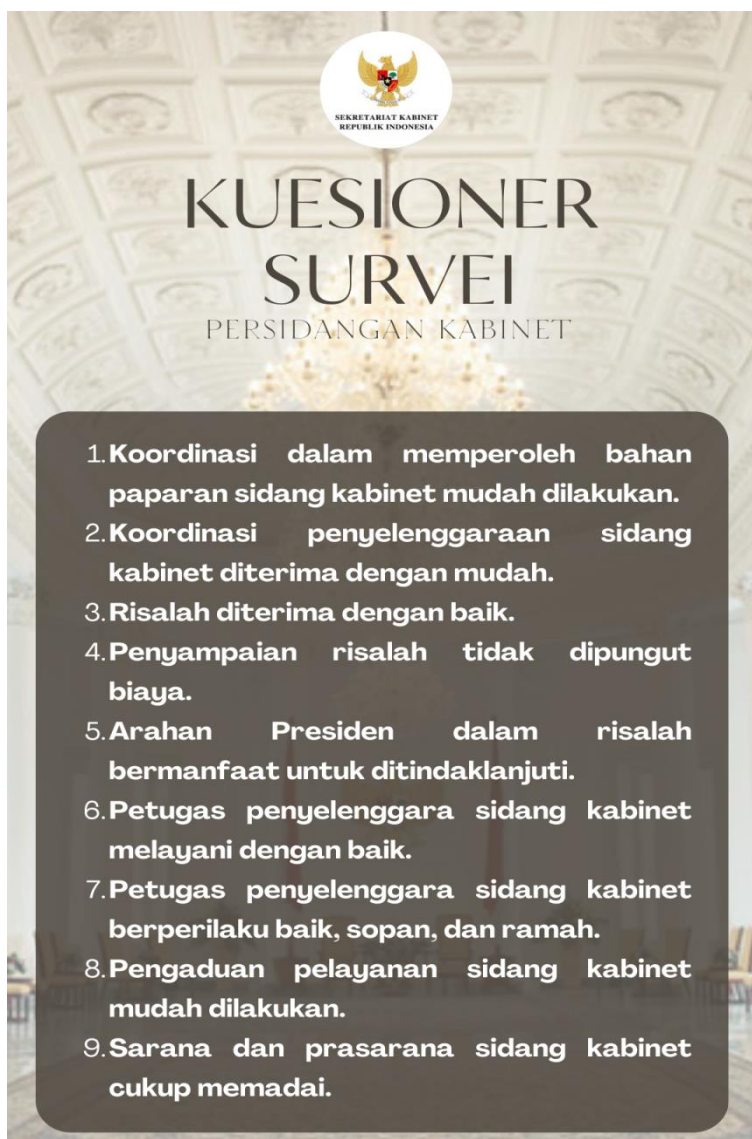
Gambar 2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2023



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

Berikut pernyataan survei yang disampaikan di dalam kuesioner Survei terhadap Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet tahun 2023.

Gambar 2.2. Pernyataan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2023



Survei dilaksanakan pada tanggal 12 Juni s.d. 30 Juni 2023, dengan responden seluruhnya sebanyak 12 peserta persidangan kabinet yang terdiri dari para Menteri/Kepala Lembaga. Penyusunan hingga pengumpulan survei dilaksanakan oleh tim penyusun survei yang ditunjuk oleh Deputi DKK melalui Surat Perintah Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Nomor Sprint.01/DKK/01/2023.

Hasil survei kepuasan pengelolaan persidangan kabinet semester I tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2023

NO.	Pernyataan	Hasil Survei (%)
1.	Koordinasi dalam memperoleh bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan.	89,58
2.	Koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan mudah.	93,75
3.	Risalah diterima dengan baik.	95,83
4.	Penyampaian risalah tidak dipungut biaya.	95,83
5.	Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.	93,75
6.	Petugas penyelenggara sidang kabinet melayani dengan baik.	93,75
7.	Petugas penyelenggara sidang kabinet berperilaku baik, sopan, dan ramah.	93,75
8.	Pengaduan pelayanan sidang kabinet mudah dilakukan.	91,67
9.	Sarana dan prasarana sidang kabinet cukup memadai.	90,91
Pengelolaan Sidang Kabinet		93,20

Berdasarkan tabel di atas, hasil survei layanan pengelolaan persidangan kabinet semester I 2023 adalah sebesar 93,20%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I 2023 sebesar 93,20% masuk kedalam mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

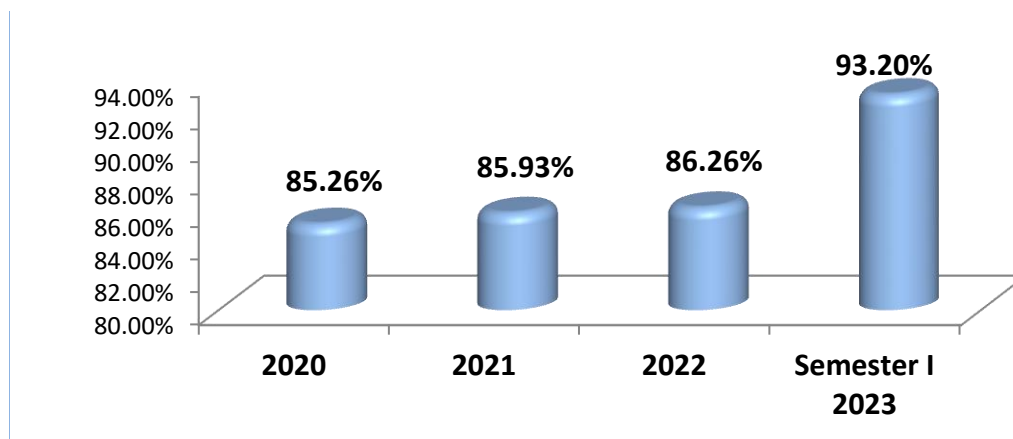
Persentase tertinggi diperoleh pada aspek Risalah diterima dengan baik dan aspek Penyampaian Risalah tidak dipungut biaya dengan hasil survei yang sama sebesar 95,83%. Risalah persidangan kabinet disusun dengan berpedoman pada Buku Pedoman Pelaporan Persidangan Kabinet, Peraturan Sekretaris Kabinet (Persekab) Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet, serta Persekab Nomor 2 Tahun 2022 tentang

Perubahan Perseskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Lebih lanjut, Risalah juga menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang akan diputuskan di lingkup Kementerian/Lembaga yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksana Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah, sehingga Arahan Presiden dapat lebih mudah untuk ditindaklanjuti. Selain itu, penyampaian risalah juga tidak dipungut biaya. Hal-hal tersebut yang menyebabkan tingginya perolehan hasil survei pada kedua aspek terkait Risalah.

Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek koordinasi dalam memperoleh bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan dengan persentase sebesar 89,58%. Meskipun memperoleh hasil survei paling rendah, hasil survei terkait kemudahan koordinasi memperoleh bahan paparan yaitu sebesar 89,58% termasuk kedalam kategori berkinerja Sangat Baik.

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

Gambar 2.3. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester I 2023



Meskipun hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I 2023 masuk dalam kategori berkinerja Sangat Baik, masih terdapat hal-hal yang dapat ditingkatkan, antara lain:

1. Peningkatan kemudahan koordinasi dalam penyampaian bahan paparan persidangan kabinet.
2. Peningkatan kemudahan akses terhadap pengaduan pelayanan persidangan kabinet.
3. Optimalisasi Dukungan sarana dan prasarana penyelenggaraan persidangan kabinet.
4. Penggunaan sistem informasi yang aman dan mudah diakses peserta persidangan kabinet, baik penyampaian informasi penyelenggaraan, bahan paparan, dan risalah.

2.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

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

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

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

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

Survei Layanan Keprotokolan terhadap tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet, dilaksanakan secara periodik yakni dilakukan sebanyak 2 (dua) kali selama tahun 2023. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK.

Responden Survei Layanan Keprotokolan merupakan tamu-tamu penerima layanan yang beraudiensi kepada Sekretaris Kabinet yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan (ruang tamu Sekretaris Kabinet) atau pernah menerima pelayanan keprotokolan dari Deputi DKK. Adapun responden survei layanan keprotokolan pada semester I tahun 2023 berjumlah 10 orang.

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

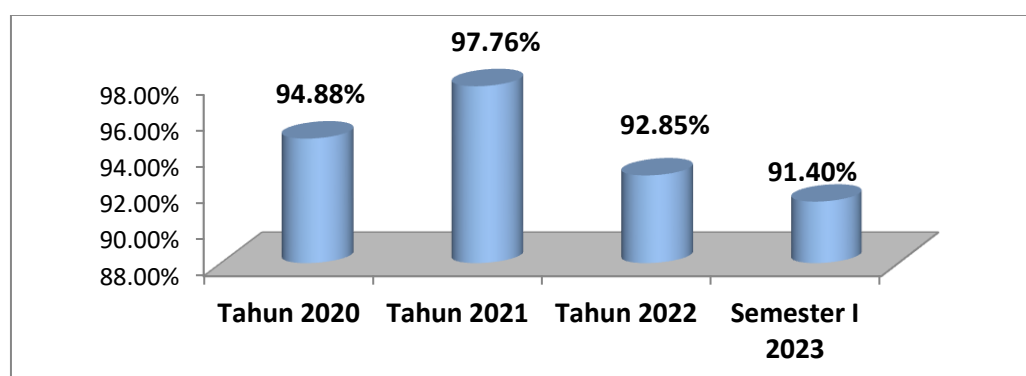
Hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan pada semester I 2023 adalah sebesar 91,40% yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2.4. Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2023

No.	Pertanyaan	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana menurut Saudara kondisi Ruang Tunggu/ <i> Holding Room</i> (Desain Kamar/ <i> Room Design</i> , Kebersihan Kamar/ <i> Room Cleanliness</i> , Luas Kamar/ <i> Room Space</i> , Penerangan/ <i> Lighting</i> , AC, Siaran TV/ <i> TV Channel</i>)	96,88
2.	Bagaimana menurut Saudara kualitas fasilitas ruang audiensi/rapat/ <i> quality of courtesy call/meeting room</i> (Kualitas WiFi/ <i> WiFi Quality</i> , Minuman dan Makanan Ringan/ <i> Drinks and Snack</i> , Ruang Pertemuan/ <i> Meeting Room</i>)	90,63
3.	Bagaimana menurut Saudara kualitas Pelayanan/ <i> Service Quality</i> , Perilaku Protokol/ <i> Protocol Attitude</i> , Pelayanan Audiensi/Rapat/ <i> Service of Courtesy Call/Meeting</i> , Informasi Waktu Audiensi/Rapat/ <i> Time information of courtesy call/meeting</i>)	96,88
4.	Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Bapak/Ibu mengenai pelayanan keprotokolan Sekretariat Kabinet? (berilah tanda centang sesuai penilaian anda)/ <i> Overall, how would your satisfaction about protocol service at the Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia?</i>	81,25
Layanan Keprotokolan		91,40

Adapun perbandingan hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tahun 2020 s.d. semester I 2023 dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2.4. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester I 2023



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

BAB III

PENGELOLAAN PENGADUAN

3.1. Identifikasi *Stakeholders* dan Media/Sarana Pengaduan

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

No.	Jenis Survei	<i>Stakeholders</i>	Media/Sarana Pengaduan
1	Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan dan Pengelolaan Risalah Persidangan Kabinet)	Peserta persidangan kabinet	Kuesioner Survei
2	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll.	Kuesioner Survei

3.2. Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan

3.2.1. Pengaduan Tahun 2022 yang Ditindaklanjuti Semester I 2023

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan tahun 2022, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet yang telah ditindaklanjuti pada semester I 2023 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Saran dan Masukan *Stakeholder* Eksternal pada Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2022 serta Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
1.	Materi yang akan dibahas sudah dapat diterima sebelum sidang kabinet	Berdasarkan Perpres Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
2.	Jika bisa dapat didapatkan materi lebih cepat	sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1). Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
3.	Jika memungkinkan, undangan jangan mendadak agar bisa mempersiapkan materi dengan maksimal	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8).
4.	Agenda rapat agar dapat diberitahukan lebih awal	
5.	Sebaiknya ada kalender bulanan rencana rapat kabinet dan bahan-bahan pendukung perlu dibantu disiapkan oleh petugas penyelenggara	Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
6.	Ratas PPKM agar tidak dilaksanakan di hari Senin karena rakor-rakor Menko jadi diselenggarakan saat <i>weekend</i> . Inmendagri PPKM agar dapat menyesuaikan periode PPKM berdasarkan waktu ratas.	Mekanisme usulan persidangan kabinet telah diatur dalam Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 4 sampai dengan pasal 10. Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.
7.	Tentang materi strategis (Menko/Menteri Keuangan/Menteri PPN/ Kepala Bappenas) sedapat mungkin bisa di- <i>share</i> karena penting untuk dipelajari dan ditindaklanjuti	Berdasarkan Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1). Berkaitan dengan penyampaian Bahan Sidang Kabinet, merujuk pada Surat Edaran (SE) yang

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
		telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 3 (tiga) bahwasanya Penyampaian Bahan Acara dan Bahan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas disampaikan 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan. Jika penjadwalan acara Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas kurang dari 3 (tiga) hari maka bahan disampaikan sekurang-kurangnya 6 (enam) jam sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet dan Rapat Terbatas.
8.	Perlu ditunjuk kepada siapa dalam memberi masukan (penunjukan peserta dalam memberi tanggapan pada pelaksanaan persidangan kabinet).	Dalam Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 11 dan 12 telah diatur mekanisme pelaksanaan persidangan kabinet.

Pada Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan terdapat kolom saran masukan yang secara umum mengapresiasi Layanan Keprotokolan yang diberikan oleh Deputi DKK. Adapun saran dan masukan pada layanan keprotokolan tahun 2022 serta tindak lanjutnya pada semester I 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Tahun 2022 serta Tindak Lanjut

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

3.2.2. Pengaduan Semester I 2023 dan Rencana Tindak Lanjut

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan semester I tahun 2023, beberapa masukan dan saran dari Peserta Persidangan Kabinet yang telah ditindaklanjuti Sekretariat Kabinet dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3.4. Masukan/Saran dan Tindak Lanjut Perbaikan

NO	SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
1.	Koordinasi mengenai materi/bahan rapat masih perlu untuk ditingkatkan sehingga tidak saling tumpang tindih dan lebih berfokus dalam membahas agenda rapat	Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 1 Tahun 2018 mengatur bahwa Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau Gubernur dan Bupati/Wali Kota menyampaikan bahan sidang sesuai dengan topik Sidang Kabinet paling lambat 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan Sidang Kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 9 ayat 1). Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.	Desember 2023
2.	Belum ada alur yang jelas terkait permintaan bahan paparan	Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 4 (empat) bahwasanya Bahan dan Acara Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima akan menjadi arsip Sekretariat Kabinet dan dapat digunakan untuk keperluan Kementerian/Lembaga (K/L) serta pihak terkait yang membutuhkan. Untuk itu, Rapat Koordinasi dengan K/L akan ditingkatkan terutama bagi para peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas terutama terkait akses pada bahan sebagaimana dimaksud.	

NO	SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
3.	Risalah dapat diterima selambat-lambatnya H+5 setelah penyelenggaraan sidang	<p>Dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet pasal 13 yang berbunyi “Sekretaris Kabinet menyampaikan risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet” telah ditindaklanjuti dengan baik oleh Sekretariat Kabinet.</p> <p>Pengiriman risalah melalui <i>e-mail</i> dinas Kementerian/Lembaga dilakukan dalam kurun waktu 24 jam x 7 hari (kurang dari 3 hari kerja).</p>	Desember 2023
4.	Adanya <i>hotline</i> untuk pengaduan pelayanan sidang kabinet	<p><i>Website</i> Sekretariat Kabinet telah terintegrasi langsung dengan SP4N-LAPOR! Kementerian PANRB.</p> <p>Layanan pengaduan juga tersedia pada undangan resmi persidangan kabinet yang memuat informasi: “Untuk konfirmasi dan keluhan kegiatan sidang/rapat silakan hubungi 0812-9800-2003”.</p>	Desember 2023

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2023, dengan hasil survei sebagai berikut.

Tabel 4.1. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2023

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	93,20
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	91,40
Rata-rata		92,30

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

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

Tabel 4.2. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester I 2023

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	2022	Semester I 2023
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	86,26	93,20
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,85	91,40
Rata-rata		90,07	91,85	89,56	92,30

4.2. Saran dan Rekomendasi

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

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

LAMPIRAN 1. KUESIONER LAYANAN PENGELOLAAN PERSIDANGAN KABINET



SEKRETARIS KABINET
REPUBLIK INDONESIA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET SEMESTER I TAHUN 2023

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet terkait Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Risalah Sidang Kabinet dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pengelolaan Sidang Kabinet.

Agar tidak mengganggu waktu Bapak/Ibu yang sangat berharga, pertanyaan yang diajukan cukup sederhana. Namun, jawaban dan pendapat Bapak/Ibu tersebut akan sangat membantu kami dalam meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pengelolaan Sidang Kabinet di masa yang akan datang.

Atas perkenan perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Mei 2023

Sekretaris Kabinet,



Pramono Anung

Jalan Veteran No. 18, Jakarta 10110



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET TAHUN 2023

IDENTITAS RESPONDEN

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

Bagaimana menurut Bapak/Ibu: (Isi dengan centang pada pilihan jawaban)

NO	PERNYATAAN SURVEI	SANGAT SETUJU	SETUJU	KURANG SETUJU	TIDAK SETUJU
1	Koordinasi dalam memperoleh bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan.				
2	Koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan mudah.				
3	Risalah diterima dengan baik.				
4	Penyampaian risalah tidak dipungut biaya.				
5	Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.				
6	Petugas penyelenggara sidang kabinet melayani dengan baik.				
7	Petugas penyelenggara sidang kabinet berperilaku baik, sopan, dan ramah.				
8	Pengaduan pelayanan sidang kabinet mudah dilakukan.				
9	Sarana dan prasarana sidang kabinet cukup memadai.				

MASUKAN DAN SARAN (apabila ada)

.....
.....
.....
.....
.....

LAMPIRAN 2. KUESIONER SURVEI LAYANAN KEPROTOKOLAN

Survei Kepuasan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tanggal/Date:

A. IDENTITAS RESPONDEN / CUSTOMER IDENTITY

- Lembaga/*Institution* : Pemerintah/*Government* Swasta/*Private*
Jenis Kelamin/*Gender* : Laki-laki/*Male* Perempuan/*Female*
Usia/*Age* : 25 th 25 – 35 th 36 - 45 th
 46 – 55 th 56 th ke atas
Tujuan kunjungan/*Purpose of Visit* : Audiensi/*Courtesy Call* Rapat/*Meeting*
Lokasi/*Location* :
Nomor Telepon/*Phone Number* :
Email :

B. PENILAIAN KEPUASAN/ASSESSMENT OF SATISFACTION

1. Bagaimana menurut Saudara kondisi Ruang Tunggu/*Holding Room* (Desain Kamar/*Room Design*, Kebersihan Kamar/*Room Cleanliness*, Luas Kamar/*Room Space*, Penerangan /*Lighting*, AC, Siaran TV/*TV Channel*)
 Buruk/*Poor*
 Kurang/*Less*
 Baik/*Good*
 Sangat Baik/*Very Good*
2. Bagaimana menurut Saudara kualitas fasilitas ruang audiensi/rapat/*quality of courtesy call/meeting room* (Kualitas Wifi/*Wifi Quality*, Minuman dan Makanan Ringan/*Drinks and Snack*, Ruang Pertemuan/*Meeting Room*)
 Buruk/*Poor*
 Kurang/*Less*
 Baik/*Good*
 Sangat Baik/*Very Good*
3. Bagaimana menurut Saudara kualitas Pelayanan/*Service Quality*, Perilaku Protokol/ *Protocol Attitude*, Pelayanan Audiensi/Rapat/*Service of Courtesy Call/Meeting*, Informasi Waktu Audiensi/Rapat /*Time information of courtesy call/meeting*)
 Buruk/*Poor*
 Kurang/*Less*
 Baik/*Good*
 Sangat Baik/*Very Good*

Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Bapak/Ibu mengenai pelayanan keprotokolan di Sekretariat Kabinet? (berilah tanda centang sesuai penilaian anda) / *Overall, how would your satisfaction about protocol service at The Cabinet Secretary of The Republic of Indonesia? (Please give check (v) based on your answer).*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bagaimana kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan? Silahkan berikan saran Bapak/Ibu / *How can we improve our quality of protocol service? Please give your advice:*

TERIMA KASIH/THANK YOU