



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II 2023

DEPUTI BIDANG
DUKUNGAN KERJA KABINET

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat.....	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	25
ANALISIS HASIL SKM.....	25
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	25
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	36
4.3 Tren Nilai SKM.....	42
BAB V.....	45
KESIMPULAN.....	45
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	9
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputi DKK) menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 3 (tiga) Asisten Deputy, yaitu Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan dan Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputy DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* Deputy DKK yaitu Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputy DKK Tahun 2023 meliputi 6 (enam) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet, Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat

Maksud kegiatan adalah menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023. Sedangkan tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester II Tahun 2023 antara lain:

1. Memberikan gambaran data kepuasan *stakeholders* terhadap pelayanan eksternal di Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK.
2. Memberikan pandangan atau analisis perbandingan tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap kualitas pelayanan eksternal Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK pada Semester II Tahun 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.

Pelaksanaan SKM diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
2. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik sehingga bisa menetapkan kebijakan yang perlu diambil untuk memperbaiki kekurangan dimaksud.
3. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK terdiri dari penanggungjawab dan pelaksana, yaitu:

Gambar 1. Penanggungjawab SKM Deputi DKK Tahun 2023



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Pengumpulan data berdasarkan jenis layanan yaitu:

No.	Jenis Layanan	Lokasi Pengumpulan Data
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara yaitu secara <i>online</i> yang dikirimkan melalui <i>e-mail</i> ke alamat responden bersangkutan, dan secara <i>offline</i> di lokasi unit pelayanan
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pengumpulan data dilakukan secara <i>online</i> dengan mengirimkan tautan survei kepada pemohon penjadwalan sidang kabinet
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pengumpulan data dilakukan secara <i>online</i> dengan mengirimkan tautan survei kepada pemohon salinan risalah sidang kabinet
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengumpulan data dilakukan secara <i>online</i> dengan mengirimkan tautan survei kepada pengakses informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet

No.	Jenis Layanan	Lokasi Pengumpulan Data
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Pengumpulan data dilakukan di Lokasi unit pelayanan
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Pengumpulan data dilakukan secara <i>online</i> kepada pemohon informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet setelah pemohon mengisi formulir permohonan secara <i>online</i> pada laman www.setkab.go.id

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester II Tahun 2023, yaitu:

Tabel 1. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II Tahun 2023	Desember 2023
2	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2023	Desember 2023
3	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2023	Januari s.d. Desember 2023 (direkapitulasi pada Desember 2023)
4	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Survei Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2023	Desember 2023
5	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II 2023	Juli s.d. Desember 2023
6	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2023	Januari s.d. Desember 2023 (direkapitulasi pada Desember 2023)

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan *stakeholders* yang mendapatkan layanan pengelolaan sidang kabinet, layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet, layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet, layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan, layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan layanan kehumasan Sekretariat Kabinet.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

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

Tabel 2. Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester II Tahun 2023.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	Peserta persidangan kabinet	8
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	Pemohon penjadwalan sidang kabinet	11
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	Pemohon salinan risalah sidang kabinet	14
4.	Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	Pengakses informasi pada laman resmi dan media sosial Sekretariat Kabinet	227
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll	10
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	Pemohon layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet	17

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Setiap responden yang telah disebutkan pada Bab I diminta untuk memberikan penilaian atas masing-masing indikator pelayanan yang diberikan (menggunakan skala *likert*), yakni dengan cara memberikan *rating* dari 1 (tidak puas/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 3 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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

1 Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Persidangan dan Pelaporan 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 persidangan 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 II tahun 2023, Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK telah mengelola penyelenggaraan persidangan kabinet sebanyak 58 kali secara tatap muka. Identifikasi jumlah persidangan kabinet periode Juli-Desember 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Jumlah Penyelenggaraan Persidangan Kabinet Periode Juli-Desember 2023

Jenis Persidangan	Jul-Des 2023
Sidang Kabinet Paripurna	3
Rapat Terbatas	12
Rapat Internal dan Pertemuan lainnya	43
	58

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.

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:

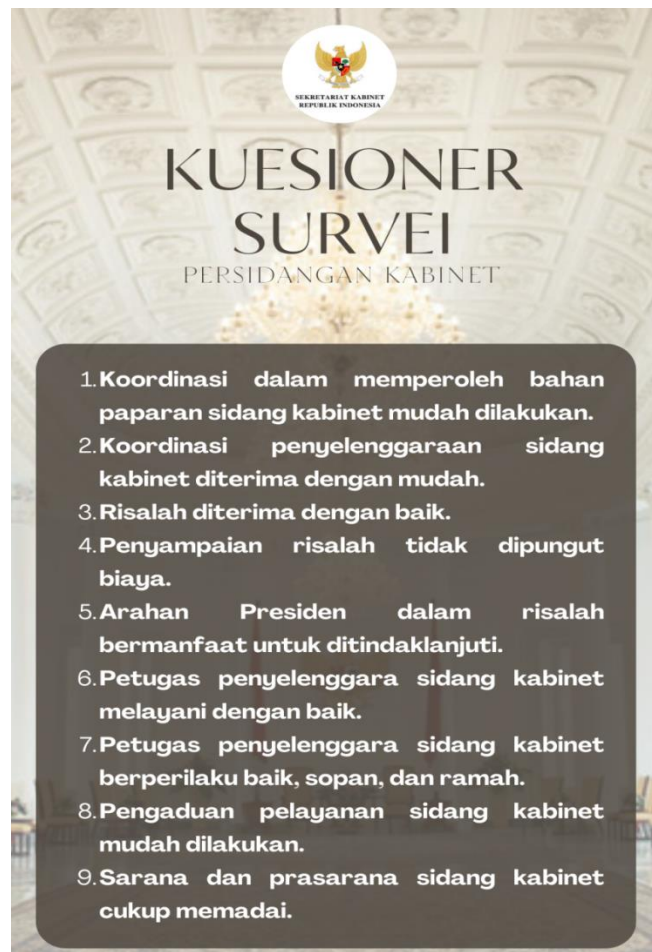
- a. Menteri Kabinet Kerja dan Pejabat Setingkat Menteri;
- b. Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Kementerian;
- c. Pejabat Eselon I Kementerian/Lembaga;
- d. Pejabat Lainnya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet semester II tahun 2023 dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden melalui surat elektronik resmi (*e-mail*) dan di lokasi pelayanan.

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 sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

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

Gambar 2. Pernyataan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester II Tahun 2023



Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2023, dengan responden seluruhnya sebanyak 8 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 II tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II Tahun 2023

NO.	Pernyataan	Hasil Survei (%)
1.	Koordinasi dalam memperoleh bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan.	75,00
2.	Koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet diterima dengan mudah.	87,50
3.	Risalah diterima dengan baik.	90,63
4.	Penyampaian risalah tidak dipungut biaya.	93,75
5.	Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.	87,50
6.	Petugas penyelenggara sidang kabinet melayani dengan baik.	87,50
7.	Petugas penyelenggara sidang kabinet berperilaku baik, sopan, dan ramah.	87,50
8.	Pengaduan pelayanan sidang kabinet mudah dilakukan.	78,13
9.	Sarana dan prasarana sidang kabinet cukup memadai.	78,13
Pengelolaan Sidang Kabinet		85,07

2

Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

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

Gambar 3. Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden

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

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

Menyesuaikan Arahan Presiden.
- 4 BIAYA/TARIF**

Tidak ada.
- 5 PRODUK PELAYANAN**

Undangan sidang kabinet, rapat, atau pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden.
- 6 ADUAN, SARAN, DAN MASUKAN**
 1. Telepon: 021-34833341, 021-3849713, 0812 9800 2003.
 2. Email ke: undangansidkab@setkab.go.id.
 3. Surat atau datang langsung ke Sekretariat Kabinet c.q. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Jalan Veteran Nomor 18 Jakarta Pusat, Kode Pos 10110.
- 7 DASAR HUKUM**
 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
 2. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet;
 3. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah;
 4. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet;
 5. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindak Lanjut Hasil Sidang Kabinet;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 8 SARANA DAN PRASARANA/FASILITAS**
 1. Alat Tulis Kantor.
 2. Komputer / Notebook.
 3. Printer.
 4. Scanner.
 5. Mesin Fotokopi.
 6. Telepon/Handphone.
 7. Faksimile.
 8. Jaringan Internet.
 9. Stempel Sekretaris Kabinet dan/atau pengesahan secara elektronik.
 10. E-mail Dinas.
 11. Jaringan Komunikasi.
- 9 KOMPETENSI PELAKSANA**

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

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

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

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

© Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 2021

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

Survei kepuasan atas layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dimaksudkan untuk mengukur kualitas kinerja Deputi DKK dhi. Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan dalam melayani permohonan penjadwalan sidang kabinet. Survei dilakukan pada bulan Desember 2023 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pengurus persidangan kabinet dari Kementerian atau Lembaga sebanyak 11 responden.

Kuesioner survei layanan permohonan penjadwalan sidang 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 sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Hasil survei kepuasan responden terhadap layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet pada setiap indikator pengukuran survei dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 6. Hasil Survei Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2023

No.	Pertanyaan Survei	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang diberikan?	81,82
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan permohonan penjadwalan Sidang kabinet yang dilaksanakan di unit ini?	77,27
3.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet unit ini?	79,55
4.	Sesuai Standar Pelayanan, permohonan penjadwalan Sidang Kabinet tidak dipungut biaya, bagaimana pendapat Bapak/Ibu?	88,64
5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan hasil dari pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet yang telah diberikan?	81,82
6.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang telah diberikan?	86,36
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet?	86,36
8.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet?	81,82
9.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	79,55
Rata-rata		82,58

3

Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Risalah persidangan kabinet yang memuat Arahan Presiden digunakan sebagai rujukan bagi para peserta persidangan kabinet dalam mengambil kebijakan. Risalah persidangan kabinet merupakan dokumen negara yang penting dan bersifat rahasia. Sebagai unit kerja pada Deputi DKK yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyusunan dan pendistribusian risalah persidangan kabinet, maka Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan bertanggung jawab atas penyediaan layanan permohonan salinan risalah kepada para pemohon dari K/L, Pemerintah Daerah, dan para pemangku kepentingan

lainnya dengan memperhatikan dan menerapkan Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4. Standar Pelayanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden

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

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

24/7

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

Tidak ada.
- PRODUK PELAYANAN**

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

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

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

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

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

© Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet 2021

Standar pelayanan ini bertujuan untuk menjadi acuan setiap unit kerja dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, khususnya Bidang Pengelolaan Risalah Persidangan dalam mendistribusikan salinan risalah persidangan kabinet. Standar pelayanan permohonan salinan risalah tersebut bermanfaat meningkatkan kualitas layanan pemberian salinan risalah persidangan kabinet. Oleh karena itu, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan perlu melakukan evaluasi secara berkala pada pelayanan permohonan salinan risalah sidang kabinet untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan atas permohonan salinan risalah sidang kabinet dengan standar pelayanan dimaksud.

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

Survei terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet dilaksanakan sepanjang tahun 2023 dengan cara memberikan *link* survei kepada responden setelah

pelayanan selesai dilakukan. Data hasil survei dikumpulkan pada bulan Desember 2023 dengan jumlah responden sebanyak 14 pemohon salinan risalah.

Hasil survei terhadap layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tahun 2023 dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Gambar 5. Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2023

No.	Pertanyaan Survei	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	83,93
2.	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	85,71
3.	Seberapa cepatkah pelayanan penyampaian salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	82,14
4.	Berapa biaya yang dikenakan untuk memperoleh salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	100
5.	Bagaimana kualitas salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima?	89,29
6.	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	89,29
7.	Bagaimana sikap pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	87,50
8.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas kepada Anda dalam pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	83,93
9.	Bagaimana Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta tidak lanjutnya terkait pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas?	83,93
Rata-rata		87,30

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

Input informasi Sekretariat Kabinet mulai dari pengantar presiden dan hasil sidang kabinet atau rapat terbatas, hasil liputan kegiatan kabinet terutama kegiatan Presiden dan Sekretariat Kabinet termasuk Staf Khusus Presiden, Peraturan Perundang-Undangan, hingga rilis atau materi dari kementerian/lembaga bahkan pemerintah daerah. Informasi tersebut kemudian diolah ke dalam bentuk berita, transkrip, video, dan foto, serta konten kreatif seperti infografik dan videografik untuk kemudian disebarluaskan melalui kanal-kanal media daring yang dikelola oleh Sekretariat Kabinet.

Saat ini Sekretariat Kabinet memiliki tujuh media daring, diantaranya website resmi www.setkab.go.id serta 6 (enam) media sosial (medsos). Kanal medsos Sekretariat Kabinet tersebut adalah Twitter @setkabgoid, Facebook Page @setkabgoid, Instagram @setkretariat.kabinet, Youtube Sekretariat Kabinet RI, Spotify PODKABS, dan TikTok @setkabgoid.

Berdasarkan data per 31 Desember 2023, pada tahun 2023 laman setkab.go.id telah dikunjungi oleh sekitar 9,82 juta entitas sedangkan jumlah pengikut medsos Sekretariat Kabinet mencapai lebih dari 2,38 juta entitas.

Peningkatan yang berkelanjutan atau *sustainable improvement* adalah komitmen yang dimiliki Sekretariat Kabinet dalam penyelenggaraan komunikasi publik. Sekretariat Kabinet selalu berupaya dan berinovasi untuk dapat meningkatkan performa pengelolaan media dan penyebarluasan informasi publik, baik dari segi keakuratan informasi, kecepatan dan metode penyampaian, variasi serta desain konten, jangkauan, dan lain sebagainya. Seperti halnya di tahun 2022, pada tahun 2023 Sekretariat Kabinet juga terus melanjutkan upaya reformasi cara komunikasi yang sebelumnya cenderung kaku dan birokratis menjadi lebih santai dan dekat dengan masyarakat.

Di tahun 2023, Podkabs atau *Podcast* Kabinet dan Sekretariat Kabinet (Podkabs) masih menjadi program komunikasi strategis Sekretariat Kabinet dalam menyampaikan informasi mengenai program dan kinerja pemerintah maupun sisi lain seputar kabinet pemerintahan yang dapat menarik minat masyarakat. Selain itu, terdapat juga program Setkab Jelajah atau Penjelasan Program dan Kinerja Pemerintah. Pada tahun 2023, terdapat 6 (enam) video Setkab Jelajah yang diunggah di kanal *YouTube* Sekretariat Kabinet.

Salah satu di antaranya adalah video mengenai pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN) yang telah ditonton oleh sekitar 65 ribu entitas. Video ini disukai oleh 979 entitas dan dikomentari oleh 118 entitas dengan mayoritas sentimen bernada positif. Salah satu video

Setkab Jelajah lainnya yang bertajuk “Ayo Naik LRT Jabodebek dan MRT! Solusi Kurangi Macet Dan Polusi Udara” berhasil meraih penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) tahun 2023 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika berupa Predikat Terbaik III untuk Kementerian/Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Perguruan Tinggi Negeri kategori media audio visual. Di tahun yang sama Sekretariat Kabinet juga berhasil meraih Predikat Terbaik II untuk kategori website dan kategori penerbitan media internal. Capaian ini merupakan bentuk apresiasi atas komitmen dan transformasi komunikasi publik yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet. Selain itu, Sekretariat Kabinet juga berhasil mempertahankan penghargaan sebagai lembaga negara dan lembaga pemerintah nonkementerian (LN-LPNK) kategori ‘informatif’ selama 3 (tiga) tahun berturut.

Selain perolehan anugerah dan apresiasi tersebut, untuk mengukur capaian kinerja dalam penyelenggaraan komunikasi publik, Sekretariat Kabinet secara berkala terus melakukan survei kepuasan masyarakat. Survei dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penyebaran informasi terkait kegiatan kabinet.

Survei kepuasan terhadap informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan melalui website dan media sosial dilaksanakan pada Desember 2023 dengan responden *stakeholders* kehumasan Sekretariat Kabinet, yaitu kalangan media atau wartawan, pemerintahan termasuk perwakilan RI di luar negeri, BUMN, pelajar/mahasiswa, dan masyarakat umum. Responden mengisi kuesioner melalui tautan yang dibagikan melalui laman setkab.go.id, *platform* medsos Sekretariat Kabinet, serta aplikasi WhatsApp. Penggunaan berbagai kanal ini dimaksudkan agar hasil survei lebih representatif dan riil serta dapat menjangkau dan memetakan lebih banyak masukan dari beragam *stakeholder*.

Kuesioner survei layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan 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 sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Jumlah responden SKM ini adalah sebanyak 227 orang dengan rincian sebagai berikut:

Jumlah Respoden SKM Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet

Kategori	Jumlah Responden
Media/Wartawan	29
Pemerintahan/BUMN	123
Pelajar/Mahasiswa	18
Umum	57

Adapun kategori pertanyaan yang diajukan, yaitu :

1. Performa media.
2. Manfaat informasi.
3. Penyajian informasi.
4. Kecepatan penyampaian.

5. Variasi konten.
6. Penilaian atas program komunikasi publik strategis Sekretariat Kabinet yaitu Podkabs dan Setkab Jelajah.
7. Keinginan untuk merekomendasikan media daring Sekretariat Kabinet.

Tingkat kepuasan penyebarluasan informasi terkait kegiatan kabinet dan kabinet tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Hasil Survei Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet Tahun 2023

Pertanyaan	Hasil Survei (%)
Bagaimana performa media daring Setkab RI?	85,11%
Apakah informasi yang disampaikan melalui media daring bermanfaat?	87,50%
Bagaimana penyajian informasi di media daring Setkab RI?	86,00%
Bagaimana kecepatan penyampaian informasi melalui media daring Setkab RI?	80,49%
Apakah konten yang disajikan melalui akun media daring variatif?	79,45%
Apakah kawan kabinet mau merekomendasikan media daring Setkab RI ke kerabat	80,48%
Bagaimana menurut kawan kabinet video setkab jelajah?	83,46%
Bagaimana menurut kawan kabinet mengenai video podkabs?	82,72%
Rerata	83,15%

5.

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 yaitu pada semester I dan II 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 II 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. Kuesioner survei layanan keprotokolan 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 sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan pada semester II 2023 adalah sebesar 98,61% yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II Tahun 2023

NO.	Pertanyaan	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	97,50
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?	100
3.	Bagaimana target waktu pelayanan?	100
4.	Apakah dimintakan biaya/tariff di luar ketentuan persyaratan pelayanan?	100
5.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	100
6.	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	100
7.	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	100
8.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	95,00
9.	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?	95,00
Layanan Keprotokolan		98,61

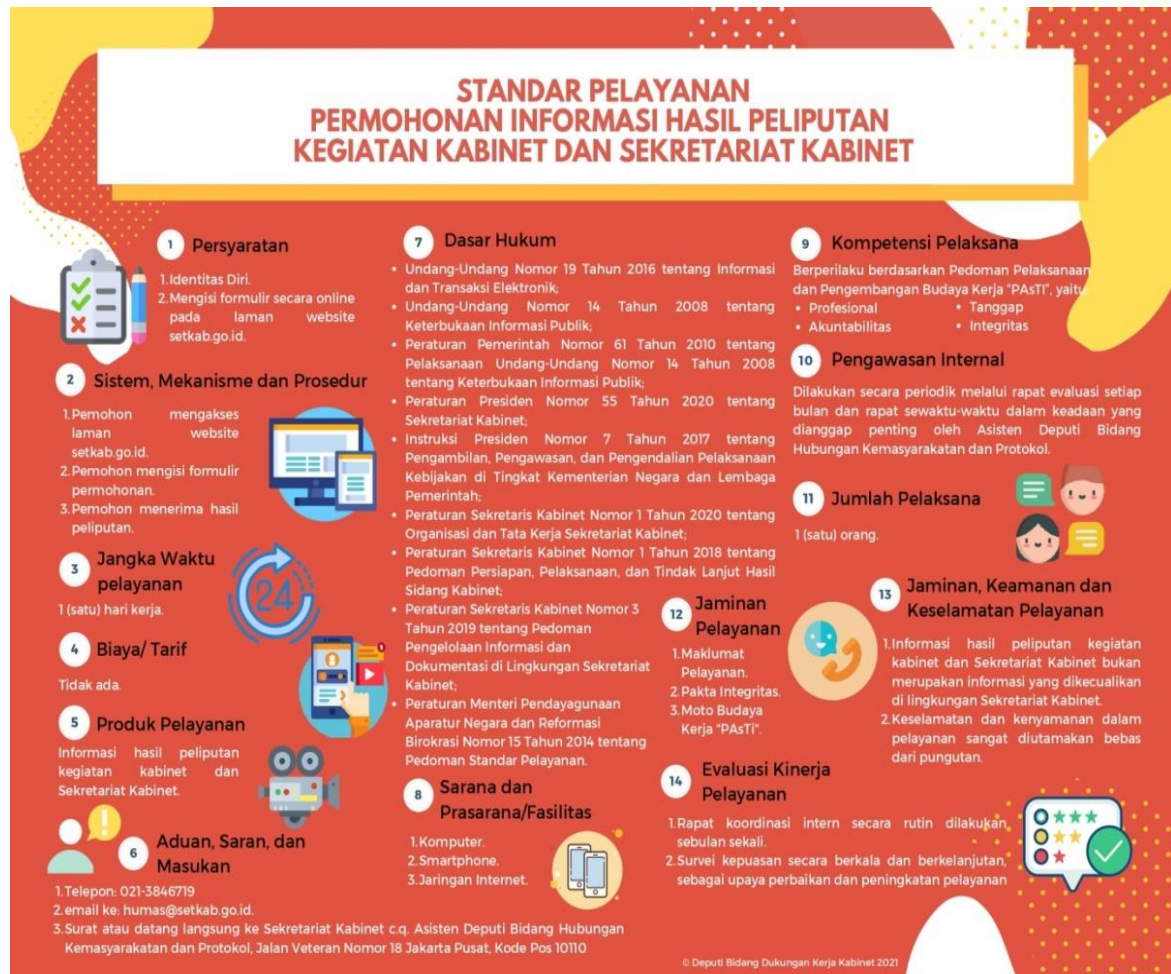
6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Pada tahun 2023, Deputi DKK dhi. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol telah memberikan layanan kehumasan terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, baik dalam bentuk berita, infografis, transkripsi, foto, maupun video melalui laman resmi, media sosial, surat elektronik, dan media publikasi lainnya. Sekretariat Kabinet memiliki laman resmi yang dapat diakses melalui www.setkab.go.id serta 6 (enam) akun medsos, meliputi *platform Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, Spotify, dan Tik Tok*.

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

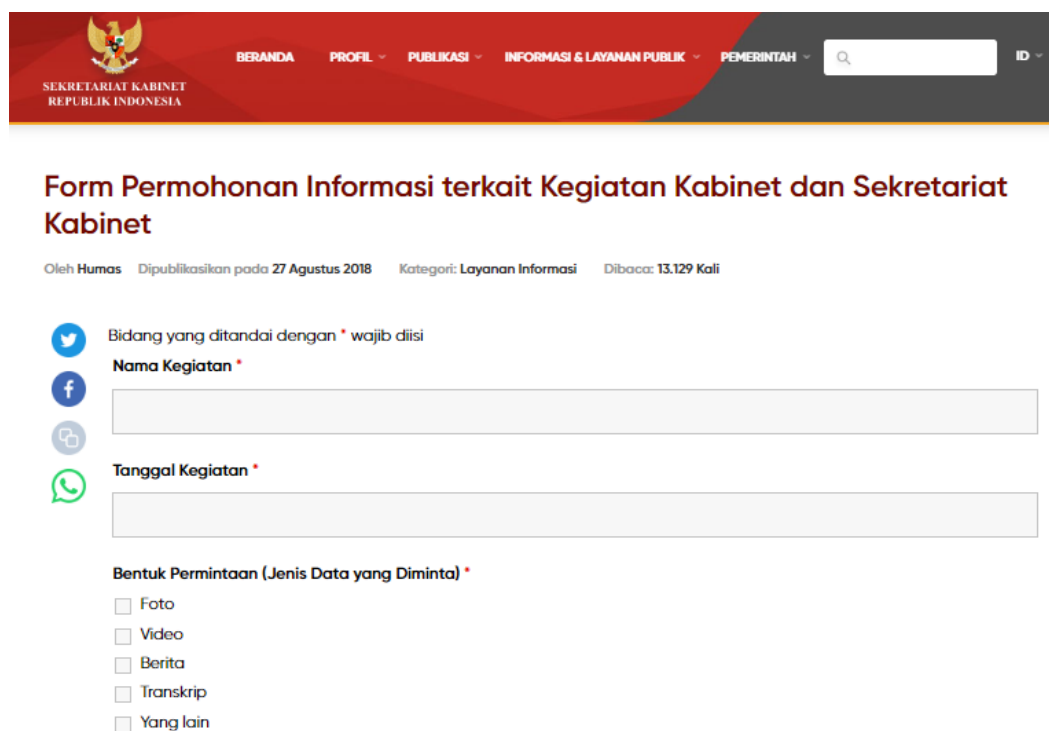
Gambar 6. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



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

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

Gambar 7. Formulir Permohonan Informasi Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



The image shows a screenshot of a web form titled "Form Permohonan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet". The header of the website is visible, featuring the Indonesian national emblem and navigation links: BERANDA, PROFIL, PUBLIKASI, INFORMASI & LAYANAN PUBLIK, and PEMERINTAH. Below the header, the form title is displayed in a large, bold font. Underneath the title, there is a line of text: "Oleh Humas Dipublikasikan pada 27 Agustus 2018 Kategori: Layanan Informasi Dibaca: 13.129 Kali". The form itself consists of several sections: 1. A note: "Bidang yang ditandai dengan * wajib diisi". 2. A field for "Nama Kegiatan *". 3. A field for "Tanggal Kegiatan *". 4. A section for "Bentuk Permintaan (Jenis Data yang Diminta) *" with five radio button options: "Foto", "Video", "Berita", "Transkrip", and "Yang lain".

Dalam meningkatkan layanan permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, Deputi DKK perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaian tingkat pelayanan kehumasan atas permohonan informasi hasil peliputan kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet dengan standar pelayanan dimaksud. Pelaksanaan survei dilakukan setelah para pemohon mengisi formulir permohonan secara

online pada laman www.setkab.go.id. Formulir survei kepuasan tersebut tergambar sebagaimana berikut:

Gambar 8. Formulir Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Survei

Survei Kepuasan Terhadap Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

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

* Wajib

Data Responden

Nama *

Jawaban Anda

Pertanyaan survei meliputi aspek pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?
3. Bagaimana target waktu pelayanan?
4. Apakah dimintakan biaya/tarif di luar ketentuan persyaratan pelayanan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?
6. Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?
7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?
9. Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?

Hasil survei layanan kehumasan kemudian dilakukan perhitungan dan penilaian pada akhir tahun 2023 untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kehumasan terkait permohonan informasi hasil peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Kuesioner survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan 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 sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Berdasarkan hasil survei tersebut terdapat responden yang mengisi formulir survei sebanyak 17 orang dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Jumlah Responden	17								
Nomor Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	68	65	63	68	65	65	68	64	62
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	4	3,82	3,71	4	3,82	3,82	4	3,76	3,65
Nilai Indeks per Parameter	0,44	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,44	0,41	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	95,12								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

1

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

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei layanan pengelolaan persidangan kabinet semester II 2023 adalah sebesar 93,20%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet semester I 2023 sebesar 85,07% masuk ke dalam mutu pelayanan B atau berkinerja Baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek Risalah diterima dengan baik dan aspek Penyampaian Risalah tidak dipungut biaya dengan hasil survei yang sama sebesar 93,75%. Risalah persidangan kabinet disusun dengan berpedoman pada Buku Pedoman Pelaporan Persidangan Kabinet, Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet, serta 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 75,00%.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan semester II tahun 2023, beberapa masukan dan saran dari Peserta Persidangan Kabinet beserta rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Masukan/Saran dan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

NO	SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
1.	Risalah dapat diterima selambat-lambatnya H+3 setelah penyelenggaraan sidang	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.	Desember 2024

NO	SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
2.	Saat ini sudah endemi, sebaiknya jumlah peserta sidang/ratas bisa dikembalikan seperti sebelum pandemi	Penentuan jumlah peserta rapat terbatas merupakan kewenangan dan Arahan Presiden.	Desember 2024

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

Tabel 10. Saran dan Masukan *Stakeholder* Eksternal pada Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I Tahun 2023 serta Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	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).
2.	Belum ada alur yang jelas terkait permintaan bahan paparan	<p>Buku panduan kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.</p> <p>Sesuai Surat Edaran (SE) yang telah ditandatangani Sekretaris Kabinet dengan Nomor: SE. 1/SESKAB/DKK/11/2019 pada angka 4 (empat) bahwasanya Bahan dan Acara Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima akan menjadi arsip Sekretariat Kabinet dan dapat digunakan untuk keperluan Kementerian/Lembaga (K/L) serta pihak terkait yang membutuhkan. Untuk itu, Rapat Koordinasi dengan K/L akan ditingkatkan terutama bagi para peserta Sidang Kabinet/Rapat Terbatas, terutama terkait akses pada bahan sebagaimana dimaksud.</p> <p>Guna menindaklanjuti masukan agar penyiapan bahan tidak tumpang tindih dan lebih fokus serta harapan adanya alur yang jelas dalam menyampaikan permohonan bahan paparan, Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan akan melakukan langkah antisipasi dengan mengoordinasikan kepada pihak-pihak terkait untuk tidak hanya menentukan tema besar rapat kabinet, tetapi juga merumuskan fokus pembahasan dari tema besar tersebut. Hal ini akan dilakukan</p>

NO	SARAN/MASUKAN/ ADUAN	TINDAK LANJUT
		<p>melalui jalur komunikasi informal yang diyakini lebih cepat dan efektif mengingat adanya keterbatasan waktu antara penyiapan bahan hingga penyelenggaraan rapat kabinet. Dengan demikian, bahan paparan yang disiapkan dan pembahasan di dalam rapat kabinet diyakini menjadi lebih fokus, terarah, dan tidak tumpang tindih.</p> <p>Selain itu, terkait distribusi bahan paparan, akan dilakukan langkah perbaikan, diantaranya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan mengirimkan <i>link icloud</i> kepada pihak yang berkepentingan secara terbatas selama rapat kabinet berlangsung guna mengantisipasi adanya kebocoran materi sidang.</p>
3.	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: “<i>Untuk konfirmasi dan keluhan kegiatan sidang/rapat silakan hubungi 0812-9800-2003</i>”.</p>

2.

Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei permohonan penjadwalan sidang kabinet Tahun 2023 adalah sebesar 82,58%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet Tahun 2023 sebesar 82,58% masuk ke dalam mutu pelayanan B atau berkinerja Baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek layanan permohonan penjadwalan tidak dipungut biaya dengan hasil survei sebesar 88,64%. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek prosedur pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet dengan persentase sebesar 77,27%. Prosedur pelayanan permohonan penjadwalan sidang kabinet terdapat pada Standar Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Rapat, atau Pertemuan yang Dipimpin dan/atau Dihadiri oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden yang juga telah dipublikasikan melalui media sosial dan *website* Sekretariat Kabinet. Peningkatan publikasi terkait prosedur pelayanan permohonan penjadwalan diperlukan untuk meningkatkan hasil survei terkait aspek prosedur dimaksud.

Pada survei permohonan penjadwalan sidang kabinet pada Tahun 2023, terdapat masukan/saran dari responden beserta rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Saran dan Masukan *Stakeholder* pada Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2023 serta Rencana Tindak Lanjut

SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
Informasi penyelenggaraan persidangan kabinet tidak mendadak	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8).	Desember 2024

Sedangkan masukan dan saran dari responden survei permohonan penjadwalan sidang kabinet pada Tahun 2022 yang telah ditindaklanjuti pada Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Saran dan Masukan *Stakeholder* pada Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2022 serta Tindak Lanjut

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

3.

Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei permohonan salinan risalah sidang kabinet Tahun 2023 adalah sebesar 87,30%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet Tahun 2023 sebesar 87,30% masuk ke dalam mutu pelayanan B atau berkinerja Baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet tidak dipungut biaya dengan hasil survei sebesar 100%. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek waktu pelayanan dengan persentase sebesar 82,14%. Hal ini disebabkan oleh masih kurang puasnya responden terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Meskipun pengiriman salinan risalah persidangan kabinet telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan telah memanfaatkan teknologi informasi, yaitu melalui *e-mail* kedinasan.

Pada Tahun 2023 dan Tahun 2022 tidak terdapat saran dan masukan dari responden terkait layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet.

4.

Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan Tahun 2023 adalah sebesar 83,15%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan pengelolaan sidang kabinet Tahun 2023 sebesar 83,15% masuk ke dalam mutu pelayanan B atau berkinerja Baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek manfaat informasi yang disebarluaskan dengan hasil survei sebesar 87,50%. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek variasi konten informasi yang disebarluaskan dengan persentase sebesar 79,45%.

Pada Tahun 2023, antusiasme masyarakat untuk memberikan masukan untuk peningkatan performa penyebarluasan informasi terkait kabinet dan Sekretariat Kabinet semakin meningkat. Tercatat sebanyak 181 saran dan masukan disampaikan oleh responden, yaitu sebagai berikut:

Tabel 13. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2023

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Tingkatkan Kecepatan Penyampaian Informasi	28	Kecepatan penyampaian informasi
Tingkatkan Variasi Konten	23	Keberagaman konten kreatif, berita, dan lainnya baik jenis, isu, maupun sumber informasi
Sajikan Informasi Terkini/Kebijakan Terbaru	15	Penyajian informasi yang terkini seputar pemerintahan serta kebijakan terbaru
Masifkan Diseminasi/Perluas Jangkauan Informasi	15	Perluasan dan pengintensifan diseminasi informasi hingga ke lapangan
Tingkatkan Kreativitas & Lakukan Inovasi	10	Perbanyak inovasi dan kembangkan kreativitas dalam komunikasi publik
Tingkatkan Interaksi dan Keterlibatan Masyarakat/Pegiat Media	8	Komunikasi dua arah, responsif terhadap pengaduan masyarakat, serta pelibatan masyarakat dalam produk komunikasi
Tingkatkan Kualitas Informasi	5	Penyajian informasi yang akurat dan detail
Tingkatkan Pelayanan Informasi Internal	5	Pelayanan informasi bagi internal Sekretariat Kabinet

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Tingkatkan Intensitas Penyampaian Informasi	5	Peningkatan frekuensi penyampaian informasi
Perkuat Visualisasi Konten	5	Penyajian informasi lebih menarik dan komprehensif
Optimalisasi Fitur Media Sosial	4	Penggunaan berbagai fitur yang ada pada masing-masing kanal media
Tingkatkan Konsistensi Penyampaian Informasi	4	Konsistensi dalam pengunggahan produk komunikasi
Tingkatkan Transparansi	3	Keterbukaan dalam penyampaian informasi
Tingkatkan Aksesibilitas Laman	3	Kecepatan dan kemudahan dalam mengakses laman setkab.go.id
Tingkatkan Keakuratan Informasi	3	Peningkatan keakuratan informasi
Pertahankan Netralitas	2	Ketidakberpihakan dan keberimbangan dalam penyampaian informasi
Tingkatkan Kerja Sama dengan K/L/Pemda	2	Peningkatan kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainnya
Pertajam Konsep Konten	1	Penyajian konten yang lebih komprehensif
Perbanyak Media Penyampaian Informasi	1	Peningkatan saluran penyampaian informasi
Pertahankan/Tingkatkan Peforma	39	Saran secara umum
	181	

Berdasarkan saran dan masukan di atas, 2 (dua) hal yang sangat menjadi perhatian responden terkait pelaksanaan komunikasi publik Sekretariat Kabinet adalah mengenai kecepatan penyajian informasi serta variasi kemasan konten atau produk komunikasi. Terkait hal tersebut, pada tahun 2024, sejumlah tindak lanjut yang akan dilakukan antara lain adalah pembenahan alur produksi komunikasi sehingga informasi dapat tersaji dengan cepat dan akurat. Selain itu, untuk meningkatkan variasi konten Sekretariat Kabinet juga akan menjalankan sejumlah program, di antaranya.

1. KILASAN INFORMASI MINGGUAN KABAR KABINET

Berdasarkan SKM tahun 2023 yang dilakukan, salah satu program yang diharapkan oleh masyarakat adalah mengenai rangkuman kegiatan dan informasi sepekan seputar pemerintahan. Menindaklanjuti masukan tersebut pada tahun 2024, Sekretariat Kabinet merancang video pendek yang berisi kilasan kegiatan pemerintahan selama satu pekan. Video bertajuk “Kabar Kabinet” ini akan tayang di kanal media sosial Sekretariat Kabinet.

2. PENGEMBANGAN MAJALAH KABAR KABINET

Majalah Kabar Kabinet adalah majalah yang diinisiasi dan terbit perdana pada tahun 2023. Berbagai penyempurnaan rubrik akan dilakukan pada tahun 2024 ini.

Sedangkan saran dan masukan pada tahun 2022 yang telah ditindaklanjuti pada 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Penyebarluasan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Tahun 2022

SARAN	JUMLAH	KETERANGAN
Lebih <i>up to date</i>	54	Kecepatan penyampaian informasi dan selalu <i>update</i> mengenai isu-isu terkini
Konten dan Informasi Lebih Variatif	48	Keberagaman konten kreatif, berita, dan lainnya, baik jenis, isu, maupun sumber informasi
Masifkan Diseminasi	31	Perluasan dan pengintensifan diseminasi informasi hingga ke lapangan
Tingkatkan Intensitas	20	Perbanyak berita dan konten
Tingkatkan Kerja Sama	16	Peningkatan kerja sama terutama dengan pegiat media
Tingkatkan Interaksi & Pelibatan Masyarakat	16	Komunikasi dua arah, responsif terhadap pengaduan masyarakat, serta pelibatan masyarakat dalam produk komunikasi
Tingkatkan Kreativitas	15	Perbanyak inovasi dan kembangkan kreativitas dalam komunikasi publik
Tingkatkan Akurasi & Transparansi	13	Peningkatan keakuratan informasi
<i>Branding</i> Setkab	7	Pengenalan Setkab kepada masyarakat
Tingkatkan Aksesibilitas	6	Kecepatan dan kemudahan akses <i>website</i>
Tingkatkan Infrastruktur & SDM	3	Peningkatan infrastruktur serta kapasitas dan kapabilitas SDM
Percepat Unggahan Berita Berbahasa Inggris	2	Kecepatan unggahan berita berbahasa Inggris sejalan dengan bahasa Indonesia
Kurangi Intensitas	1	Kurangi frekuensi unggahan di medsos
Tingkatkan Visualisasi	1	Penyajian informasi lebih menarik
Tingkatkan Keamanan	1	Keamanan <i>website</i>
Tingkatkan Konsistensi	1	Konsistensi dalam pengunggahan produk komunikasi
Pertahankan & Tingkatkan Performa	78	Saran secara umum
	313	

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

1. MENYAJIKAN ISU TERKINI SEPUTAR PEMERINTAHAN

Sejalan dengan perubahan paradigma dari istana-sentris menjadi kabinet-sentris, Sekretariat Kabinet yang digagas pada tahun 2022, Sekretariat Kabinet terus mengoptimalkan penyajian informasi-informasi terkini terkait kabinet pemerintahan yang dikemas dalam sajian berita maupun konten kreatif lainnya. Sekretariat Kabinet juga terus memacu kecepatan, tanpa mengabaikan keakuratan, dalam menyajikan informasi tersebut. Hal ini merupakan tindak lanjut atas saran masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat dalam survei yang dilakukan di penghujung tahun 2022, di mana sebanyak 54 responden menginginkan agar Sekretariat Kabinet terus menyajikan isu terkini seputar pemerintahan.

Salah satu upaya yang dilakukan Sekretariat Kabinet di tahun 2023 adalah membuat konten *on the spot* saat penyelenggaraan kegiatan besar pemerintahan. Salah satunya adalah saat konferensi tingkat tinggi ASEAN yang akan digelar di Jakarta pada September 2023. Berbagai laporan eksklusif mengenai penyelenggaraan pertemuan dalam bentuk berita, video, laporan langsung, infografik, dan konten lainnya disajikan pada media daring Sekretariat Kabinet. Selain itu, Sekretariat Kabinet juga terus mengupas isu terkini secara eksklusif dengan narasumber yang hadir di Podkabs. Ulasan mengenai program dan kinerja pemerintahan juga tersaji dalam program Setkab Jelajah.

2. PENAYANGAN PROGRAM SETKAB JELAJAH

Variasi informasi dan konten merupakan masukan lain yang disampaikan oleh responden SKM Sekretariat Kabinet tahun 2023. Hal ini disampaikan oleh sebanyak 48 responden. Penayangan program Setkab Jelajah juga merupakan tindak lanjut dari masukan masyarakat ini. Setelah pada tahun-tahun sebelumnya, Sekretariat Kabinet intensif menyajikan berbagai pernyataan dari Presiden RI dan anggota kabinet mengenai program dan kebijakan pemerintah, pada tahun 2023 Sekretariat Kabinet juga mulai intensif menyajikan ulasan mengenai implementasi program dan kebijakan tersebut melalui tayangan Setkab Jelajah. Tayangan video pendek ini dikemas secara lebih ringan, lugas, dan menitikberatkan pada manfaat dari program dan kebijakan pemerintah bagi masyarakat. Berdasarkan survei tahun 2023, tingkat ketertarikan responden terhadap program ini mencapai 83,46%. Selain itu, salah satu program Setkab Jelajah yang mengulas tentang transformasi massal memperoleh apresiasi berupa terbaik III AMH Tahun 2023 kategori audio visual.

3. MEMASIFKAN DISEMINASI INFORMASI

Upaya memasifkan diseminasi informasi terus dilakukan Sekretariat Kabinet melalui berbagai kanal informasi yang dimiliki. Pada tahun 2023, Sekretariat Kabinet mulai menginisiasi majalah Kabar Kabinet yang dapat menjadi alternatif media penyampaian informasi bagi masyarakat. Majalah ini disebarluaskan tak hanya di internal, tetapi juga kepada masyarakat dalam bentuk buku elektronik yang disebarluaskan melalui laman setkab.go.id. Majalah yang tayang perdana pada September 2023 ini berhasil memperoleh apresiasi berupa terbaik II AMH Tahun 2023 kategori penerbitan media internal.

5.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet semester II 2023 adalah sebesar 98,61%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan keprotokolan semester II 2023 sebesar 98,61% masuk ke dalam mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada kelima aspek dengan persentase sebesar 100% yaitu aspek kemudahan prosedur, waktu pelayanan, kewajaran biaya layanan, kesesuaian layanan, kompetensi petugas layanan, serta sikap dan perilaku petugas layanan. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada 2 (dua) aspek yang memperoleh hasil sebesar 95%, yaitu aspek kualitas sarana dan prasarana layanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Meskipun mendapatkan hasil terendah sebesar 95%, nilai tersebut sudah masuk kategori mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

Adapun saran dan masukan pada layanan keprotokolan pada semester II 2023 serta rencana tindak lanjutnya adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Saran dan Masukan pada Layanan Keprotokolan Semester II 2023 serta Rencana Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN /ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
1.	Melakukan evaluasi kinerja secara rutin.	Berdasarkan saran dan masukan, ada 2 (dua) hal yang menjadi perhatian responden terkait layanan Keprotokolan, yaitu: 1. Mengenai Perbanyak Tim nya. Terkait hal ini pada tahun 2024 akan dimintakan penambahan pegawai. 2. Melakukan Evaluasi Kinerja Secara Rutin. Dilaksanakan analisa dan evaluasi (Anev) terkait pelaksanaan kegiatan keprotokolan yang dilaksanakan setiap enam bulan.	Desember 2024
2.	Perbanyak tim protokol Sekretaris Kabinet.		Desember 2024

Sedangkan pada semester I tahun 2023, tidak terdapat masukan dan saran dari responden terhadap layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet.

6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet pada tahun 2023 adalah sebesar 95,12%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian, hasil survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet tahun 2023 sebesar 95,12% masuk ke dalam mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada ketiga aspek dengan persentase sebesar 100%, yaitu aspek persyaratan pelayanan, biaya layanan, serta sikap dan perilaku petugas layanan. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan dengan nilai indeks sebesar 3,65. Terkait penilaian pada unsur pelayanan dengan persepsi terendah, tentunya menjadi catatan khusus bagi Deputy DKK dhi. Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas layanan kehumasan Sekretariat Kabinet.

Pada layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait permohonan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, saran dan masukan pada tahun 2023 serta rencana tindak lanjutnya adalah sebagai berikut.

Tabel 16. Saran dan Masukan pada Layanan Kehumasan Tahun 2023 serta Rencana Tindak Lanjut

NO	SARAN/MASUKAN/ ADUAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
1.	Akses masuk ke Setkab diberi rambu yang mudah dilihat pengunjung, supaya tidak nyasar, atau daftarkan ke <i>Googlemap</i> supaya tidak salah tujuan ke Sekretariat Presiden.	Secara umum, berdasarkan saran dan masukan, tindak lanjut yang dilakukan oleh Asdep Humas dan Protokol yang sangat menjadi perhatian responden terkait kelengkapan sarana dan prasarana dan kecepatan respons layanan. Terkait hal tersebut, pada tahun 2024, sejumlah tindak lanjut yang akan dilakukan antara lain adalah kelengkapan akses masuk Setkab dengan memasang petunjuk arah dan penyederhanaan form permohonan.	Tahun 2024
2.	Mohon disebutkan nama petugas yang melayani.		
3.	Mempercepat respons terhadap pengisian form pengajuan.		

Pada layanan kehumasan Sekretariat Kabinet terkait permohonan informasi kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet, saran dan masukan pada tahun 2022 yang telah ditindaklanjuti pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Saran dan Masukan pada Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2022 serta Tindak Lanjut

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	TINDAK LANJUT
1.	Lebih cepat dari sisi teknis untuk memenuhi kebutuhan informasi wartawan istana	<p>Perseskab No.1 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Perseskab No.2 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, salah satunya mengatur tentang tugas dan fungsi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol terkait peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Teknis pelaksanaan kegiatan peliputan kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan</p>

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

NO.	SARAN DAN MASUKAN TAHUN 2022	TINDAK LANJUT
		<p>Deputi DKK No.Kep.7/DKK/IX/2021. Di dalam SP tersebut, diatur bahwa apabila semua persyaratan telah dipenuhi oleh Pemohon, maka informasi yang dimohonkan dapat diberikan melalui email yaitu 1 (satu) hari kerja.</p> <p>Terkait hal tersebut, Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol juga senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan kinerja dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, termasuk membuat jadwal petugas yang <i>standby</i> mengelola <i>e-mail</i> humas@setkab.go.id sehingga <i>e-mail</i> dapat terus terpantau dan kegiatan membalas <i>e-mail</i> dapat dilaksanakan lebih cepat lagi.</p>

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui koordinasi internal antar unit pelayanan di lingkungan Deputi DKK. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan Layanan	Melakukan koordinasi internal untuk merumuskan pedoman mekanisme pengelolaan	√				DKK

		persidangan kabinet					
2	Unsur Pengaduan Layanan	Mencantumkan nomor <i>whatsapps messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan	√	√	√	√	DKK
3	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Mengusulkan Anggaran Belanja Tambahan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana persidangan kabinet	√				DKK

2

Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

Tabel 19. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Prosedur Layanan	Mensosialisasikan prosedur pengusulan jadwal sidang kabinet sesuai dengan Inpres 7 Tahun 2017			√		DKK
2	Unsur Waktu Layanan	Melakukan rapat koordinasi usulan topik sidang yang akan diusulkan ke presiden dengan kedeputian substansi	√	√	√	√	DKK
3	Unsur Pengaduan Layanan	Mencantumkan nomor <i>whatsapps messenger</i> yang aktif untuk menerima layanan pengaduan	√	√	√	√	DKK

Tabel 20. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan Layanan	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan layanan persyaratan permohonan salinan risalah	√	√	√	√	DKK
2	Unsur Waktu Layanan	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk mempercepat tracking penerimaan risalah	√	√	√	√	DKK
3	Unsur Pengaduan Layanan	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan pengaduan permohonan salinan risalah	√	√	√	√	DKK

Tabel 21. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Penyampaian	Pembenahan alur produksi komunikasi sehingga informasi dapat tersaji dengan cepat dan akurat	√				DKK
2	Variasi Konten	<p>a. Kilasan Informasi Mingguan Kabar Kabinet. Asdep Humas dan Protokol akan merancang video pendek yang berisi kilasan kegiatan pemerintahan selama satu pekan. Video bertajuk “Kabar Kabinet” ini akan tayang di kanal media sosial Sekretariat Kabinet.</p> <p>b. Pengembangan Majalah Kabar Kabinet. Majalah Kabar Kabinet adalah majalah yang diinisiasi dan terbit perdana pada tahun 2023. Berbagai penyempurnaan rubrik akan dilakukan pada tahun 2024.</p>		√	√	√	DKK

5.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tabel 22. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Keprotokolan Semester II 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Melengkapi/memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan.		√		√	DKK
2	Unsur Pengaduan Layanan	1. Menambah Kolom Saran pada Quisioner yang bisa digunakan sebagai Sarana Pengaduan. Mencantumkan <i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode quisioner</i> di ruang tunggu tamu.	√		√		DKK

6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Tabel 23. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur Penanganan Pengaduan	Penguatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, dengan melaksanakan rencana aksi:					Asdep Humas dan Protokol/Tim Kepsekab 80/2019

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		a. Penetapan Draf Perubahan Kepsekab Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.		√			
		b. Penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.	√		√		
		c. Sosialisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Kabinet.			√		
		d. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut hasil monev terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Kabinet.				√	
		e. Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan.pelayana n publik Sekretariat Kabinet		√		√	

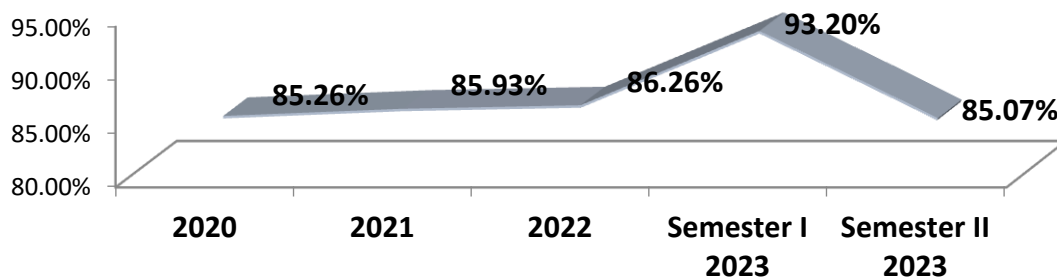
4.3 Tren Nilai SKM

1.

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

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

Gambar 9. Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester II 2023

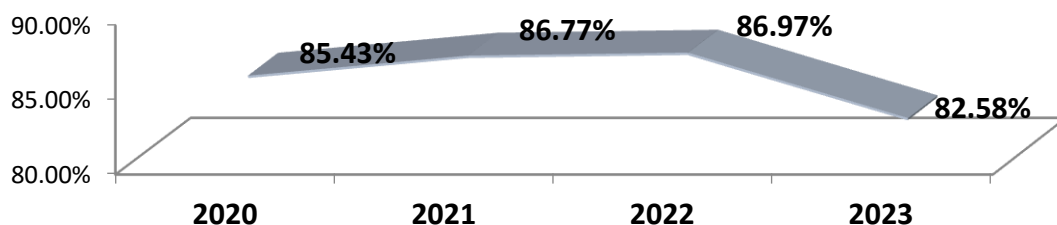


2.

Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan permohonan penjadwalan sidang kabinet mengalami peningkatan dan/atau penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 10. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Tahun 2020 s.d. 2023

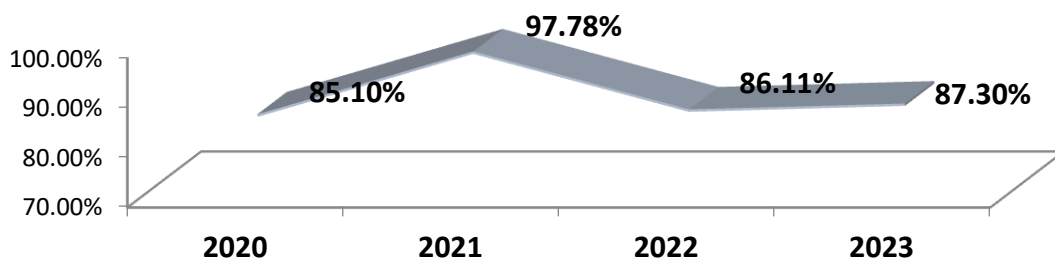


3.

Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan permohonan salinan risalah sidang kabinet mengalami peningkatan dan/atau penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 11. Perbandingan Hasil Survei Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Tahun 2020 s.d. 2023

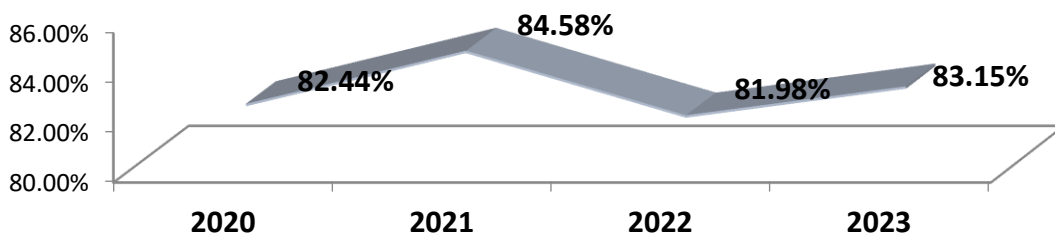


4.

Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan informasi terkait kegiatan kabinet dan Sekretariat Kabinet yang disebarluaskan mengalami peningkatan dan/atau penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 12. Perbandingan Hasil Survei Layanan Informasi Terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan Tahun 2020 s.d. 2023

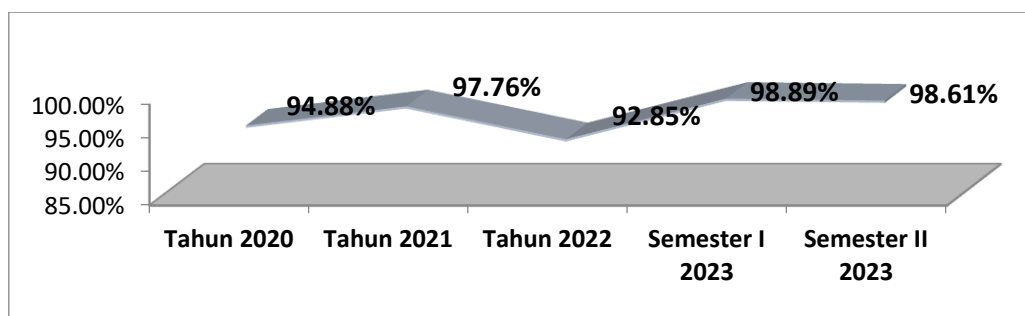


5.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet mengalami peningkatan dan/atau penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 13. Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester I 2023

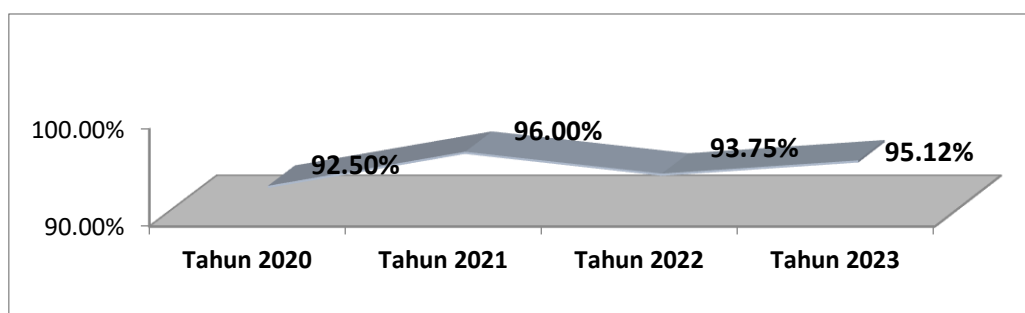


6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, hasil survei layanan kehumasan Sekretariat Kabinet mengalami peningkatan dan/atau penurunan seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

Gambar 14. Perbandingan Hasil Survei Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. 2023



BAB V

KESIMPULAN

5.1. 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 24. Hasil Survei Pelayanan Publik Semester II 2023

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,07
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	82,58
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	87,30
4.	Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	83,15
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	98,61
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	95,12
Rata-rata		88,64

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 25. Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester II 2023

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	2022	Semester II 2023
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	86,26	85,07
2.	Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet	85,43	86,77	86,97	82,58
3.	Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet	85,10	97,78	86,11	87,30

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)			
		2020	2021	2022	Semester II 2023
4.	Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan	82,44	84,58	81,98	83,15
5.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,85	98,61
6.	Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet	92,50	96	93,75	95,12
Rata-rata		87,60	91,62	87,99	88,64

5.2. Saran dan Rekomendasi

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

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

Jakarta, 25 Maret 2024

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,



Dr. Thanon Aria Dewangga, S.I.P., M.Si.
NIP. 19730519 199703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1

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



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET TAHUN 2023

IDENTITAS RESPONDEN

Jabatan :
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

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

Survei Kepuasan Stakeholders Terhadap Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

KUESIONER SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDERS* TERHADAP PERMOHONAN PENJADWALAN SIDANG KABINET

Bapak/Ibu Yang Terhormat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, kami melakukan Survei Kepuasan *Stakeholders* terhadap Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet. Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu terkait pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet.

Jawaban dan pendapat Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet di masa yang akan datang.

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

Jakarta, Desember 2023
Asisten Deputi Bidang
Penyelenggaraan Persidangan,

ttd

Sjahriati Rochmah

I. DATA RESPONDEN

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

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

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

III. MASUKAN DAN SARAN RESPONDEN (apabila ada)

.....

3.

Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet



Kuesioner

Bapak/Ibu Yang Terhormat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas, kami melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas yang diberikan oleh Unit Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet RI pada tahun 2023. Tujuan survei untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu terkait pelayanan tersebut. Jawaban dan pendapat Bapak/Ibu akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan salinan risalah Sidang Kabinet / Rapat Terbatas. Atas perhatian, kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan

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

- Sangat Mudah (4)
- Mudah (3)
- Cukup Mudah (2)
- Sulit (1)

(3) **WAKTU PELAYANAN:** Seberapa cepatkah pelayanan penyampaian salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

- Sangat Cepat (4)
- Cepat (3)
- Cukup Cepat (2)
- Lambat/Lama (1)

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

- Sangat Baik (4)
- Baik (3)
- Cukup Baik (2)
- Tidak Baik (1)

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

- Gratis/Tidak Ada Biaya (4)
- Murah (3)
- Cukup Murah (2)
- Mahal (1)

(5) **PRODUK LAYANAN:** Bagaimana kualitas salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas yang diterima? *

- Sangat Baik (4)
- Baik (3)
- Cukup Baik (2)
- Tidak Baik (1)

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

- Sangat Baik (4)
- Baik (3)
- Cukup Baik (2)
- Tidak Baik (1)

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

- Sangat Mampu (4)
- Mampu (3)
- Cukup Mampu (2)
- Tidak Mampu (1)

(8) **MAKLUMAT PELAYANAN:** Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas kepada Anda dalam pelayanan permohonan salinan Risalah Sidang Kabinet/Rapat Terbatas? *

- Sangat Memuaskan (4)
- Memuaskan (3)
- Cukup Memuaskan (2)
- Tidak Memuaskan (1)

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

- Sangat Baik (4)
- Baik (3)
- Cukup Baik (2)
- Tidak Baik (1)

III. SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN (Jika Ada)

Your answer

4.

Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet



Survei Pelayanan Informasi Setkab RI

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi melalui media daring yang dimiliki oleh Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (Setkab RI) Tahun 2023

* 1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

* 2. Usia

- 17 - 25 tahun
- 26 - 35 tahun
- 36 - 45 tahun
- 46 - 55 tahun
- 56 - 65 tahun
- > 65 tahun

* 3. Domisili

- Sumatra
- Jawa
- Kalimantan
- Sulawesi
- Bali dan Nusa Tenggara
- Maluku
- Papua
- Luar Negeri

* 4. Kategori

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

* 5. Informasi dari media daring Setkab RI mana yang sering Kawan Kabinet konsumsi? (Jawaban boleh lebih dari satu)

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

* 6. Bagaimana performa media daring Setkab RI?

Sangat tidak baik _____ Sangat baik

* 7. Apakah informasi yang disampaikan melalui media daring Setkab RI bermanfaat?

Sangat tidak bermanfaat _____ Sangat bermanfaat

* 8. Bagaimana penyajian informasi di media daring Setkab RI?

Sangat tidak informatif _____ Sangat informatif

* 9. Bagaimana kecepatan penyampaian informasi melalui media daring Setkab RI?

Sangat tidak cepat _____ Sangat cepat

* 10. Apakah konten yang disajikan melalui akun media daring variatif?

Sangat tidak variatif _____ Sangat variatif

* 11. Bagaimana kecepatan akses laman setkab.go.id?

Sangat tidak cepat: Sangat cepat

* 12. Jenis konten apa yang Kawan Kabinet sukai di media daring Setkab RI? (jawaban boleh lebih dari satu)

- Foto
- Infografik
- Video
- Live video
- Berita
- Transkrip
- Lainnya (Berikan contoh)

* 13. Apakah Kawan Kabinet tahu bahwa di tahun 2023 Setkab RI telah memproduksi video mengenai implementasi kebijakan pemerintah bernama Setkab Jelajah (Penjelasan Program dan Kinerja Pemerintah)?

- Ya
- Tidak

* 14. Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet video Setkab Jelajah tersebut?

Sangat tidak menarik: Sangat menarik

15. Apakah masukan Kawan Kabinet terkait konten video Setkab Jelajah tersebut?

* 16. Apakah Kawan Kabinet tahu tentang video Podkabs (Podcast Kabinet dan Sekretariat Kabinet) yang diproduksi oleh Setkab RI?

- Ya
- Tidak

* 17. Jika "Ya", bagaimana menurut Kawan Kabinet mengenai video Podkabs tersebut?

Sangat tidak menarik: Sangat menarik

18. Apakah masukan Kawan Kabinet terkait video Podkabs tersebut?

* 20. Menurut Kawan Kabinet, secara keseluruhan apa yang perlu kami tingkatkan dalam penyebarluasan informasi yang dilakukan Setkab RI?

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

Sangat tidak mau: Sangat mau

* 21. Produk komunikasi atau informasi lain apa yang ingin Kawan Kabinet dapatkan dari Setkab RI?

5.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet RI





Kontak Pengaduan : 08119103387

6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet



Survei Kepuasan Terhadap Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

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

* Wajib

Data Responden

Nama *

Jawaban Anda

Email *

Jawaban Anda

Usia *

Pilih

Nomor Telepon *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

ASN

TNI

POLRI

Swasta

Wirasaha

Yang lain: _____

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Survei

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

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Mudah Sangat Mudah

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

1 2 3 4

Sangat Sering Tidak Pernah (Gratis)

3. Bagaimana target waktu pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Cepat Sangat Cepat

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

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten Sangat Kompeten

8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Nyaman Sangat Nyaman

Saran

Berikan saran anda untuk perubahan kami kedepannya.

*
Jawaban Anda

Kembali
Kirim
Kosongkan formulir

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

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

9. Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak ada Sangat Lengkap

2. Hasil Olah Data SKM

1.

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

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET
SEMESTER II 2023

No	Jabatan	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9
1	Kepala BMKG	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Kepala BPKP	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	Menteri Ketenagakerjaan	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	Menteri Pendidikan dan Kebudayaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Menteri Kesehatan	2	4	4	4	4	4	4	3	3
6	Menko PMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Menko Polhukam	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	Kepala Staf Kepresidenan	1	3	3	4	3	3	3	2	3
Total Nilai Persepsi		24	28	29	30	28	28	28	25	25
Nilai Indeks		3.00	3.50	3.63	3.75	3.50	3.50	3.50	3.13	3.13
Nilai SKM		75.00	87.50	90.63	93.75	87.50	87.50	87.50	78.13	78.13

Bobot nilai rata-rata tertimbang	0.11
Indeks Rata-rata Semester II 2023	3.40
SKM Rata-rata Semester II 2023	85.07

2.

Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

HASIL SURVEI PERMOHONAN PENJADWALAN SIDKAB
TAHUN 2023

No	Jabatan	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9
1	Analisis Kebijakan Ahli Pertama Kemenparekraf	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Kabag Protokol dan TU Pimpinan Kemensetneg	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	Kasubag TU Menteri KemenPPA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	Adc Menkeu	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	Kabagbingkol Smin Panglima TNI	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	Ajudan Kemenindus	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Spri. Ka. BNPB	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Sekretaris Ketua DK OJK	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	Kasubbag Protokol BPS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	Kabag TUP dan Protokol Kemenaker	3	3	2	4	3	3	3	3	3
11	Kabag TU Pimpinan KemeMeninvest	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Total Nilai Persepsi		36	34	35	39	36	38	38	36	35
Nilai Indeks		3.27	3.09	3.18	3.55	3.27	3.45	3.45	3.27	3.18
Nilai SKM		81.82	77.27	79.55	88.64	81.82	86.36	86.36	81.82	79.55

Bobot nilai rata-rata tertimbang	0.11
Indeks Rata-rata Semester II 2023	3.30
SKM Rata-rata Semester II 2023	82.58

3.

Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

HASIL SURVEI KEPUASAN PERMOHONAN SALINAN RISALAH PERSIDANGAN KABINET
TAHUN 2023

No	Nama	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9
1	Palma Mira	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	YH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Bambang poerwono	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	-	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	SJAHRIATI ROCHMAH	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	FL	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	Erick Mario	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	Johar Arifin	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Krisna	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11		2	2	2	4	2	2	2	2	2
12	Tet	2	2	2	4	2	2	2	2	2
13		1	2	2	4	3	3	3	2	2
14	Gabriella Fiona	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Persepsi		47	48	46	56	50	50	49	47	47
Nilai Indeks		3.36	3.43	3.29	4.00	3.57	3.57	3.50	3.36	3.36
Nilai SKM		83.93	85.71	82.14	100.00	89.29	89.29	87.50	83.93	83.93

Bobot nilai rata-rata tertimbang	0.11
Indeks Rata-rata Semester II 2022	3.49
SKM Rata-rata Semester II 2022	87.30

4.

Layanan Informasi Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Unsur/Parameter	Kelompok Responden					Rerata
	Pemerintahan	Media	BUMN	Umum	Pelajar/ Mahasiswa	
Performa	86,97%	79,31%	87,50%	82,89%	88,89%	85,11%
Manfaat	91,18%	83,62%	87,50%	87,72%	87,50%	87,50%
Penyajian Informasi	88,87%	81,03%	87,50%	85,09%	87,50%	86,00%
Kecepatan Penyampaian	86,13%	67,24%	81,25%	78,95%	88,89%	80,49%
Variasi Konten	85,71%	69,83%	81,25%	78,51%	81,94%	79,45%
Akan Merekomendasikan	86,07%	69,83%	85,00%	79,58%	81,94%	80,48%
Setkab Jelajah	89,77%	66,67%	91,67%	85,26%	83,93%	83,46%
Podkabs	86,06%	66,67%	91,67%	85,26%	83,93%	82,72%
Kecepatan Akses	83,82%	68,10%	87,50%	74,12%	80,56%	78,82%
Rerata	87,60%	73,02%	86,67%	82,91%	85,57%	83,15%
Responden	119	29	4	57	18	227

5.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Indikator	Pertanyaan 1 (Persyaratan Pelayanan)	Bobot		NRR Per unsur	NRR tertimbang	IKM		
Sangat Sesuai	9	4	36	3.90	0.429	11		97.50
Sesuai	1	3	3					
Kurang Sesuai	-	2	-					
Tidak Sesuai	-	1	-					
Total	10		39					
Indikator	Pertanyaan 2 (Prosedur Pelayanan)	Bobot						
Sangat Mudah	10	4	40	4.00	0.440	11		100.00
Mudah	-	3	-					
Kurang Mudah	-	2	-					
Tidak Mudah	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 3 (Waktu Pelayanan)	Bobot						
Sangat Cepat	10	4	40	4.00	0.440	11		100.00
Cepat	-	3	-					
Kurang Cepat	-	2	-					
Tidak Cepat	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 4 (Biaya/Tarif)	Bobot						
Tidak Pernah (Gratis)	10	4	40	4	0.440	11		100.00
Sesekali	-	3	-					
Sering	-	2	-					
Sangat Sering	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 5 (Produk Spesifikasi Jenis P	Bobot						
Sangat Sesuai	10	4	40	4.00	0.440	11		100.00
Sesuai	-	3	-					
Kurang Sesuai	-	2	-					
Tidak Sesuai	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 6 (Kompetensi Pelaksana)	Bobot						
Sangat Kompeten	10	4	40	4	0.440	11		100.00
Kompeten	-	3	-					
Kurang Kompeten	-	2	-					
Tidak Kompeten	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 7 (Perilaku Pelaksana)	Bobot						
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	10	4	40	4	0.440	11		100.00
Sopan dan Ramah	-	3	-					
Kurang Sopan dan Ramah	-	2	-					
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	-	1	-					
Total	10		40					
Indikator	Pertanyaan 8 (Sarana dan Prasarana)	Bobot						
Sangat Baik	8	4	32	3.80	0.418	10		95.00
Baik	2	3	6					
Kurang Baik	-	2	-					
Tidak Baik	-	1	-					
Total	10		38					
Indikator	Pertanyaan 9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	Bobot						
Sangat Lengkap	8	4	32	3.8	0.418	10		95.00
Lengkap	2	3	6					
Kurang Lengkap	-	2	-					
Tidak Ada	-	1	-					
Total	10		38					
HASIL SURVEI				36	3.905	97.63		98.61

6.

Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Jumlah Responden	17								
Nomor Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	68	65	63	68	65	65	68	64	62
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	4	3,82	3,71	4	3,82	3,82	4	3,76	3,65
Nilai Indeks per Parameter	0,44	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,44	0,41	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	95,12								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SEMESTER I 2023**



**SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA**

DEPUTI BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET

SEKRETARIAT KABINET

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara *komprehensif* tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet periode semester I 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

1.

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 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

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM atau hasil SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan Layanan	Mengajukan usulan perancangan sistem persidangan untuk memudahkan pengelolaan bahan paparan sidang kabinet	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> • Pusat Data dan Teknologi Informasi • DKK
2	Unsur Pengaduan Layanan	Mengoptimalkan layanan pengaduan melalui berbagai kanal	√	√	√	√	DKK
3	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Mengajukan usulan peningkatan sarana dan prasarana di ruang sidang kabinet	√	√	√	√	DKK

2.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Layanan Keprotokolan Semester II 2023

NO.	Pertanyaan	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	97,50
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?	97,50
3.	Bagaimana target waktu pelayanan?	100
4.	Apakah dimintakan biaya/tariff di luar ketentuan persyaratan pelayanan?	97,50
5.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	100
6.	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	100

NO.	Pertanyaan	Hasil Survei (%)
7.	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	100
8.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	97,50
9.	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?	100
Layanan Keprotokolan		98,89

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Biaya/tarif Layanan	Komitmen pimpinan menyatakan bahwa seluruh layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tidak dipungut biaya/gratis	√	√	√	√	DKK
2	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan	Melakukan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur terkait layanan keprotokolan	√				DKK
3	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Mengajukan usulan untuk meningkatkan sarana dan prasarana di ruang tamu Sekretaris Kabinet	√	√	√	√	DKK

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1

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

Tabel 5. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Mengajukan usulan perancangan sistem persidangan untuk memudahkan pengelolaan bahan paparan sidang kabinet	Sudah	Membuat sebuah <i>i-cloud (sharing storage)</i> yang memudahkan peserta persidangan kabinet untuk sharing bahan paparan persidangan kabinet	<i>I-Cloud (sharing storage)</i> bahan paparan persidangan kabinet sebagaimana terlampir	1. Mengikuti dinamika kebijakan pimpinan 2. Memastikan tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> naratama (VVIP) terjaga terjaga secara konsisten (perubahan susunan/struktur kabinet)
2	2.1 Mengoptimalkan layanan pengaduan melalui berbagai kanal	Sudah	Mengoptimalkan berbagai kanal yang dimiliki Sekretariat Kabinet (nomor kontak pada undangan persidangan kabinet, dan nomor kontak dan SP4N LAPOR! pada <i>website</i> Sekretariat Kabinet) dalam menerima layanan pengaduan dari <i>stakeholder</i>	Kanal pengaduan layanan sebagaimana terlampir	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	3.1 Mengajukan usulan peningkatan sarana dan prasarana di ruang sidang kabinet	Sudah	Melakukan koordinasi (via telepon) dengan Biro Umum Sekretariat Presiden perihal peningkatan sarana dan prasarana	-	

2.

Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tabel 6. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Komitmen pimpinan menyatakan bahwa seluruh layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet tidak dipungut biaya/gratis	Sudah	Seluruh Layanan keprotokolan tidak berbiaya (gratis)	-	1. Mengikuti dinamika kebijakan pimpinan 2. Memastikan tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> naratama (VVIP) terjaga terjaga secara konsisten (perubahan susunan/struktur kabinet)
2	2.1 Melakukan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur terkait layanan keprotokolan	Sudah	Seluruh unit pelayanan di lingkungan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah melakukan penyempurnaan SOP termasuk layanan keprotokolan	Memorandum penyampaian penyempurnaan SOP di lingkungan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet	
3	3.1 Mengajukan usulan untuk meningkatkan sarana dan prasarana di ruang tamu Sekretaris Kabinet	Sudah	Melakukan koordinasi (via telepon) dengan Biro Umum Sekretariat Kabinet perihal peningkatan sarana dan prasarana	-	

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 25 Maret 2024

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet



Dr. Thanon Aria Dewangga, S.I.P., M.Si.
NIP. 19730519 199703 1 001

Lampiran Dokumentasi Kegiatan Realisasi Rencana Tindak Lanjut Kanal pengaduan Sekretariat Kabinet

SEKRETARIS KABINET
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : Und.19/Seskab/DKK/03/2024 Jakarta, 10 Maret 2024

Hari, tanggal : Rabu, 13 Maret 2024
Waktu : Pukul 09.30 WIB

Demikian, untuk menjadikan maklum.

Pramono Anung
Sekretaris Kabinet

Tembusan:
1. Presiden
2. Wakil Presiden

Catatan:
- Pakaian:
Pria : Kemeja putih/batik lengan panjang
Wanita : Bebas rapi

- Untuk konfirmasi dan keluhan kegiatan sidang/rapat silakan hubungi 0812-9800-2003, dan untuk koordinasi bahan sidang/rapat silakan hubungi 0822-6065-1970

https://setkab.go.id

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL PUBLIKASI INFORMASI & LAYANAN PUBLIK PEMERINTAH

Indeks

LAPORKAN KEDEPUTIAN BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET
apabila menurut Saudara, Kedeputan ini **BELUM LAYAK** mendapatkan
PREDIKAT WBK/WBBM melalui <https://pmpzi.menpan.go.id>

Link Terkait

LAPORI Survei PPID Reformasi Birokrasi GPR

HAK CIPTA © 2020 SEKRETARIAT KABINET REPUBLIK INDONESIA
JL. VETERAN NO. 18 JAKARTA PUSAT
INDONESIA 10110

KONTAK KAMI:
021-3846719
0813 8717 6833
humas@setkab.go.id

Memorandum penyampaian penyempurnaan SOP di lingkungan Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet

SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor: M.0605/DKK-2/08/2023
Tanggal: 31 Agustus 2023

Kepada Yth. : Kepala Biro Sumber Daya Manusia Organisasi dan Tata Laksana
Dari : Asisten Deputy Bidang Pelaporan Persidangan
Perihal : Penyampaian Pemutakhiran Rancangan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet

Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana (SDMOT) menyampaikan memorandum Nomor: M.0967/Adm-2/07/2023 tanggal 11 Juli 2023 perihal Permohonan Pengisian Formulir Rancangan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Unit Kerja, intinya berkenaan dengan telah ditetapkan Peraturan Sekretaris Kabinet (Pereskab) Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Sekretariat Kabinet, serta mempertimbangkan Pereskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet sebagaimana telah diubah dengan Pereskab Nomor 2 Tahun 2022, maka dipandang perlu adanya pemutakhiran Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputy DKK) sebelumnya telah menyampaikan pemutakhiran SOP melalui memorandum Deputy DKK kepada Deputy Bidang Administrasi dengan Nomor M.0641/DKK/10/2022 tanggal 13 Oktober 2022 perihal Penyampaian Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet Tahun 2022. Namun, dikarenakan masih terdapat beberapa hal yang perlu disesuaikan terkait dengan Peta Proses Bisnis, Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, dan format SOP yang baru, seluruh unit kerja telah melakukan reviu kembali dan memutakhirkan SOP di lingkungan Deputy DKK.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan pemutakhiran SOP di lingkungan Deputy DKK yang dapat diakses pada tautan <https://1drv.ms/ff/s!AqoBecT0BC3gg5xEXilx8dOaDOBFIQ>.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Heru Priyantono

Tembusan Yth:

1. Deputy Bidang Dukungan Kerja Kabinet
2. Asisten Deputy Bidang Penyelenggaraan Persidangan
3. Asisten Deputy Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol
4. Asisten Deputy Bidang Naskah dan Penerjemahan