



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

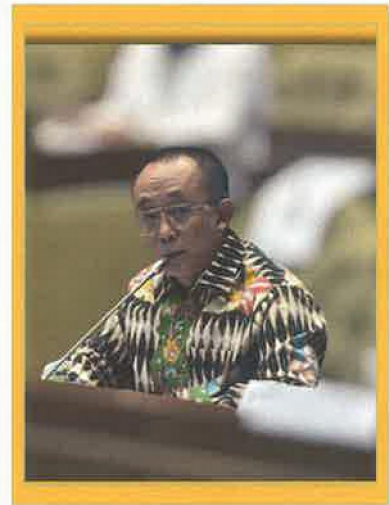
LAPORAN SURVEI LAYANAN DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET TAHUN 2023

DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI
2024



Kata Pengantar


Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan terhadap Dukungan Manajemen dan Administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2023 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini disusun guna menjabarkan hasil survei yang merupakan realisasi pencapaian kinerja salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) Deputy Bidang Administrasi atas sasaran strategis "Terwujudnya kelancaran tugas, transparansi dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet".



Hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan atas layanan dukungan manajemen dan administrasi selama tahun 2023 berada pada rentang sangat tinggi atau sebesar 83,10% yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet merasa puas terhadap layanan yang diterima dan bermanfaat untuk dokumen yang dihasilkan

Laporan hasil survei Kedeputian Administrasi ini bertujuan untuk memperoleh rekomendasi upaya perbaikan kinerja pelayanan Deputy Bidang Administrasi yang lebih baik di masa mendatang. Deputy Bidang Administrasi beserta jajarannya berkomitmen akan selalu meningkatkan kinerja pelayanan yang prima untuk mendukung tugas dan fungsi di lingkungan Sekretariat Kabinet sehingga kelancaran tugas, transparansi dan akuntabilitas Sekretariat Kabinet dapat terwujud.

Jakarta, Februari 2024
Deputy Bidang Administrasi


Farid Utomo



Daftar Isi

Kata Pengantar.....	I
Daftar Isi	II
Daftar Tabel	III
Daftar Gambar.....	IV
BAB I PENDAHULUAN	
• Latar Belakang	1
• Maksud dan Tujuan Survei	3
• Dasar Hukum	3
• Metodologi dan Pengukuran Survei	4
• Sistematika Laporan	7
BAB II HASIL SURVEI	
• Perencanaan Pelaksanaan Survei	8
• Data Responden	10
• Hasil Survei Kepuasan Layanan dan Pemanfaatan	11
1. Pelayanan Perencanaan dan Keuangan, serta Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran	13
2. Pelayanan Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana.....	20
3. Pelayanan Kinerja Organisasi dan Individu, Reformasi Birokrasi serta Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan.....	31
4. Pelayanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan, serta Layanan Umum lainnya	36
5. Pelayanan Perpustakaan dan Pengguna Layanan TIK	44
BAB III PENUTUP	
• Kesimpulan	48
• Saran dan Masukan	49
Lampiran	50





Daftar Tabel

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





Daftar Gambar

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi	2
Gambar 2.1. Hasil Survei Layanan Perencanaan	14
Gambar 2.2. Hasil Survei Layanan Revisi Anggaran	17
Gambar 2.3. Hasil Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi.....	19
Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Kepegawaian	21
Gambar 2.5. Hasil Survei Kepuasan Peserta terhadap Pelaksanaan Program PKP	23
Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pembinaan Pegawai	26
Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan	31
Gambar 2.8. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	33
Gambar 2.9. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	35
Gambar 2.10. Hasil Survei Kepuasan Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan.....	37
Gambar 2.11. Hasil Survei Layanan Perpustakaan.....	44
Gambar 2.12. Hasil Survei Layanan TIK.....	46

HASIL SURVEI ATAS DUKUNGAN MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET TAHUN 2023

SURVEI	
Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	88,83%
Layanan Revisi Anggaran	92,65%
Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan Program, Kegiatan dan Anggaran	85,14%
Layanan Kepegawaian	82,14%
Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	80,21%
Layanan Pembinaan Pegawai	80,61%
Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan	72,92%
Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana	92,17%
Layanan Bantuan Hukum	79,70%
Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	81,89%
Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	81,47%
Layanan Ketatausahaan dan persuratan	82,50%
Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, Jamuan serta Pelayanan Umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet	81,49%
Layanan Perpustakaan	83,20%
Layanan TIK	81,54%
Rata-Rata Nilai	83,10%

83,10%
SANGAT TINGGI



BAB I PENDAHULUAN





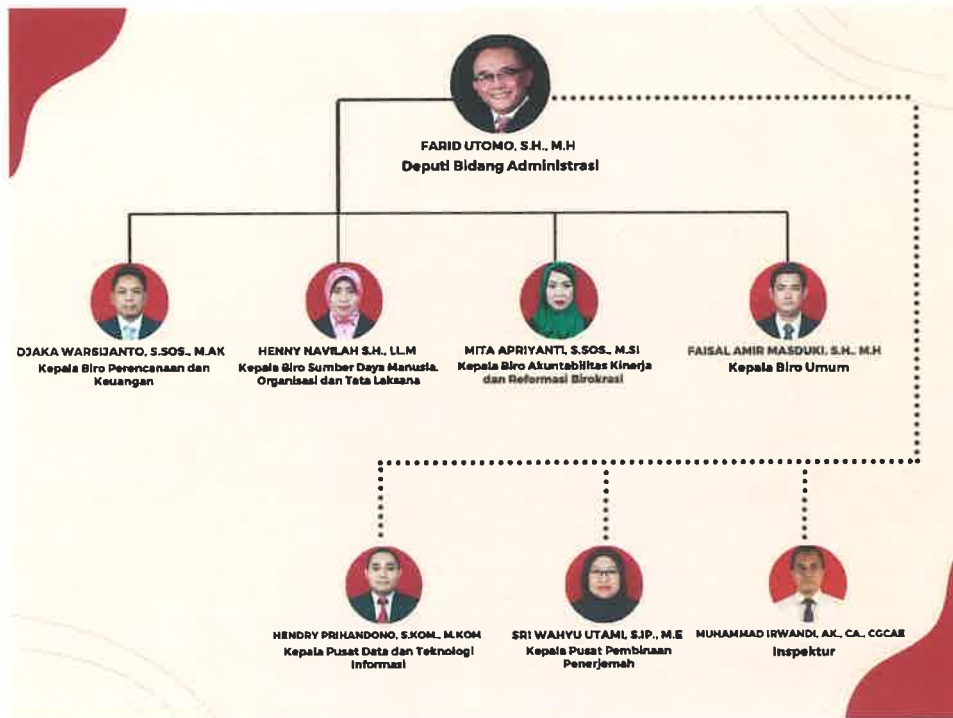
PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretariat Kabinet Nomor 2 Tahun 2022 menyebutkan bahwa Deputy Bidang Administrasi memiliki tugas membantu Sekretaris Kabinet dalam menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan Sekretariat Kabinet, pemberian pelayanan dan dukungan administrasi perencanaan, keuangan, penyediaan sarana dan prasarana, pengelolaan barang milik negara, serta pelayanan dan dukungan administrasi lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet, serta dukungan teknis dan administrasi pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT) Utama, JPT Madya, dan Pejabat lainnya melalui Tim Penilai Akhir (TPA).

Deputy Bidang Administrasi Sekretariat Kabinet memiliki peran strategis dalam memberikan layanan internal organisasi untuk mendukung kelancaran tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet. Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan internal menjadi tolok ukur pegawai dalam memberikan pelayanan eksternal yang prima kepada *stakeholders* Sekretariat Kabinet.

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





Gambar 1.1. Struktur Organisasi Deputi Bidang Administrasi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan stakeholder terkait layanan dukungan manajemen dan administrasi yang diberikan selama ini, Deputi Bidang Administrasi melakukan survei dengan responden yaitu para pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet. Data hasil survei yang diperoleh diolah untuk mengetahui persepsi responden, dan selanjutnya dianalisis untuk penyusunan laporan survei yang dituangkan dalam bentuk Laporan Survei Kepuasan atas Dukungan Manajemen dan Administrasi di Lingkungan Sekretariat Kabinet dan menjadi salah satu bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja Deputi Bidang Administrasi



MAKSUD DAN TUJUAN

- Mendapatkan informasi obyektif atas persepsi dari stakeholders atau pihak yang dilayani terhadap kualitas layanan yang diberikan Deputi Bidang Administrasi;
- Mengukur keberhasilan kinerja dan pelayanan yang dilakukan unit kerja di lingkungan Kedeputan Bidang Administrasi;
- Mengidentifikasi harapan unit kerja dan saran/masukan pelaksanaan pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

DASAR HUKUM

- Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet sebagaimana diubah dengan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2022;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Sekretariat Kabinet Tahun 2020—2024;
- Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Sekretariat Kabinet.



METODOLOGI DAN PENGUKURAN SURVEI

Metode survei dilaksanakan secara *online* melalui alamat <https://www.surveymonkey.com/r/2023surveydepmin>. menggunakan Metode Malhotra yakni dengan penentuan jumlah minimum sampel yaitu sebanyak 5 (lima) kali jumlah pernyataan yang diajukan dan pemilihan sampel diutamakan pihak yang berhubungan langsung dengan unit kerja pelayanan dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling-cluster sampling* yaitu dengan memperhatikan keterwakilan dari seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet. Responden dari masing-masing unit kerja Eselon II terdiri dari 4 (empat) orang yaitu pejabat struktural eselon II, III dan IV serta 1 (satu) orang staf. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa seluruh tingkat jabatan berhubungan secara langsung dengan layanan yang diberikan oleh Kedeputusan Bidang Administrasi.

Selanjutnya pengukuran hasil survei menggunakan Skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti

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

- a. Ketanggapan dalam pelayanan (*responsiveness*);
- b. Keandalan dalam pelayanan (*realibility*);
- c. Keadaan sarana dan prasarana fisik (*tangible*);
- d. Kepastian dalam pelayanan (*assurance*); dan
- e. Sikap dalam pelayanan (*empathy*).

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

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

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

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

SKOR	SURVEI TINGKAT PEMANFAATAN DOKUMEN/LAPORAN DAN KEPUASAN LAYANAN	
SKOR 1	Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Tidak Puas (TP)
SKOR 2	Tidak Bermanfaat (TB)	Kurang Puas (KP)
SKOR 3	Bermanfaat (B)	Puas (P)
SKOR 4	Sangat Bermanfaat (SB)	Sangat Puas (SP)

Tabel 1.1. Tabel Skor Penilaian Survei

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

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka Skor *Likert*

Contoh:

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

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

Skor tertinggi = skor tertinggi likert \times jumlah responden = $4 \times 15 = 60$

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

Total Skor x 100%

Skor Tertinggi

Indeks % hasil survei = $42 \times 100\% = 70\%$

60

Jika menggunakan 4 kategori maka :

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

Jumlah Kategori

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval:

NILAI INTERVAL	INDEKS %	INTERPRETASI
1 - 1,7499	25% - 43,749%	Sangat Rendah
1,75 - 2,499	43,75% - 62,49%	Rendah
2,50 - 3,249	62,50% - 81,249%	Tinggi
3,25 - 4	81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Tabel 1.2. Tabel Interpretasi Skor Penilaian Survei



SISTEMATIKA LAPORAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II HASIL SURVEI

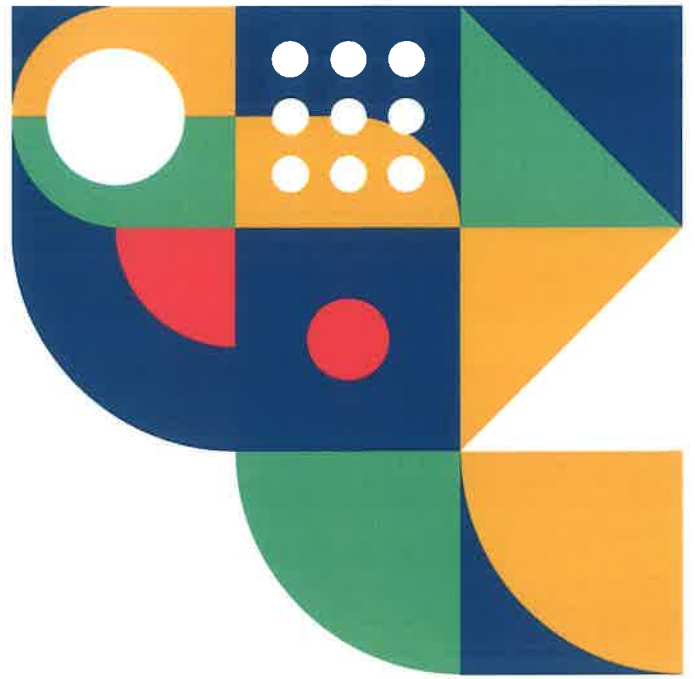
Menguraikan ringkasan hasil tabulasi jawaban survei dan analisis perolehan hasil survei per aspek pelayanan dalam kuesioner

BAB III PENUTUP

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

LAMPIRAN

Berisi formulir kuesioner dan hasil tabulasi perhitungan data survei



BAB II HASIL SURVEI





HASIL SURVEI

PERENCANAAN PELAKSANAAN SURVEI

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

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

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

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

SURVEI

LAYANAN

Perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran

Persentase tingkat pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran

Persentase kepuasan unit kerja terhadap layanan revisi anggaran

Perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran

Survei kepuasan layanan kepegawaian

Persentase kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai

Persentase kepuasan layanan pembinaan pegawai

Persentase penilaian atas efektivitas kelembagaan

Persentase penilaian atas efektivitas manajemen tata laksana

Persentase kepuasan terhadap layanan bantuan hukum

Manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana

Persentase tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas

Persentase tingkat pemanfaatan dokumen reformasi birokrasi

Persentase kepuasan layanan persuratan serta ketatausahaan pimpinan

Manajemen kinerja organisasi dan individu, reformasi birokrasi, serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan

Persentase kepuasan terhadap layanan pengadaan, pengelolaan BMN, pemeliharaan, perlengkapan, jamuan, serta pelayanan umum lainnya di lingkungan Setkab

Pengadaan, pengelolaan barang milik negara, pemeliharaan, perlengkapan dan jamuan, serta pelayanan umum lainnya

Persentase kepuasan pengguna layanan perpustakaan

Persentase kepuasan layanan TIK

Perpustakaan dan TIK

Tabel 2.1. Jenis Survei terhadap Pelayanan di Kedeputan Bidang Administrasi

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan dapat dilakukan secara tetap dengan periode tertentu yaitu setiap triwulan, semester atau tahunan. Penyelenggara pelayanan setidaknya melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan minimal 1 (satu) tahun sekali.

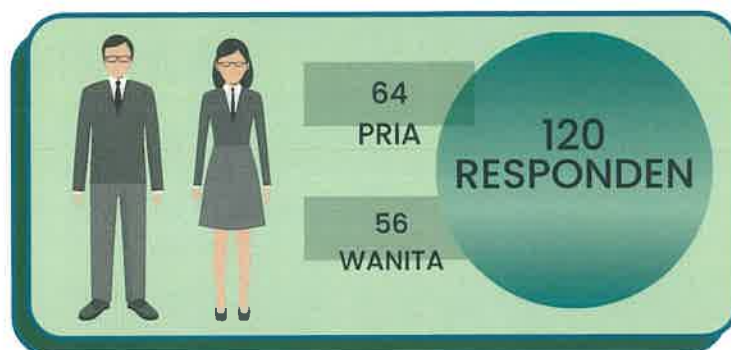
Survei kepuasan dan layanan dukungan manajemen dan administrasi Deputy Bidang Administrasi ini dilaksanakan semesteran supaya memperoleh *feedback* secara periodik sebagai upaya pengendalian dan perbaikan dapat berjalan dengan lebih baik. Namun terdapat survei yang diselenggarakan secara mandiri yang dilaksanakan di akhir tahun.

Berdasarkan daftar survei di atas, terdapat survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja Eselon II pengampu yaitu survei perencanaan dan keuangan, serta pemantauan dan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran dan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana.

PROFIL RESPONDEN

Responden survei kepuasan terhadap dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet Tahun 2023 mengakomodir keterwakilan seluruh unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Terdapat 120 (seratus dua puluh) responden yang mewakili tiap unit kerja Eselon II di lingkungan Sekretariat Kabinet, diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan latar belakang jabatan



Jika dibandingkan pada Semester I Tahun 2023 terdapat peningkatan keterlibatan responden dari pejabat/pegawai dan jumlah keterwakilan unit kerja merata, sehingga dapat disampaikan penarikan sampel pada survei Semester II Tahun 2023 sudah sesuai.

Jenis Kelamin



53,3%

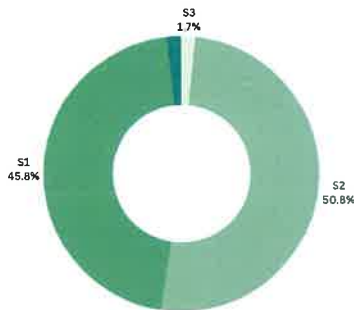


46,7%

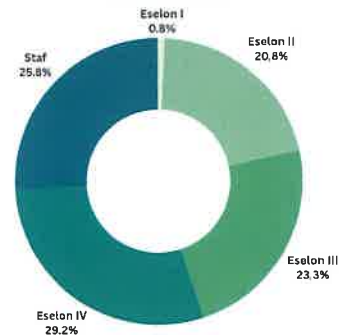
Usia



Latar Pendidikan



Jabatan




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

Hasil survei terhadap dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet merupakan rata-rata dari realisasi seluruh jenis survei yang ada di tabel 2.1. dimana terdapat hasil survei yang dilaksanakan secara kolektif dan mandiri

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2023 dibandingkan dengan hasil survei di akhir tahun 2022. Hasil survei kepuasan terhadap dukungan manajemen dan administrasi di lingkungan Sekretariat Kabinet tahun 2023 sebagai berikut:

Survei	2022	2023 Smt1	2023 Smt2	Rata-Rata Tahun 2023
Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	85,16%	89,05%	88,61%	88,83%
Layanan Revisi Anggaran	88,34%	N/A	92,65%	92,65%
Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan Program, Kegiatan dan Anggaran	83,16%	N/A	85,14%	85,14%
Layanan Kepegawajan	79,74%	N/A	82,14%	82,14%
Layanan Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai	83,67%	N/A	80,21%	80,21%
Layanan Pembinaan Pegawai	81,07%	N/A	80,61%	80,61%
Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan	72,92%	N/A	72,92%	72,92%
Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana	84,32%	N/A	92,17%	92,17%
Layanan Bantuan Hukum	81,07%	N/A	79,70%	79,70%
Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja	81,48%	80,92%	82,85%	81,89%
Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi	80,29%	80,33%	82,60%	81,47%
Layanan Ketatausahaan dan persuratan	81,02%	80,90%	84,10%	82,50%
Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan, Jamuan serta Pelayanan Umum lainnya di lingkungan Sekretariat Kabinet	78,68%	79,88%	83,09%	81,49%
Layanan Perpustakaan	81,11%	82,06%	84,34%	83,20%
Layanan TIK	79,22%	80,10%	82,99%	81,54%
Rata-Rata Nilai	81,65%	81,57%	84,07%	83,10%

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



Secara keseluruhan hasil survei menggambarkan bahwa tingkat kepuasan dan pemanfaatan dokumen bagi pejabat/pegawai dilingkungan Sekretariat Kabinet berada pada rentang **“Sangat Tinggi”** atau sebesar **83,10%** yang dapat diinterpretasikan bahwa pejabat/pegawai dilingkungan Sekretariat Kabinet merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan dokumen yang dihasilkan bermanfaat. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, nilai hasil survei mengalami kenaikan sebesar 1,45%.

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

PENJABARAN DARI MASING-MASING SURVEI

1

LAYANAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN, SERTA PEMANTAUAN DAN EVALUASI PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN PROGRAM, KEGIATAN DAN ANGGARAN

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

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

Berikut penjabaran hasil dari masing-masing survei:

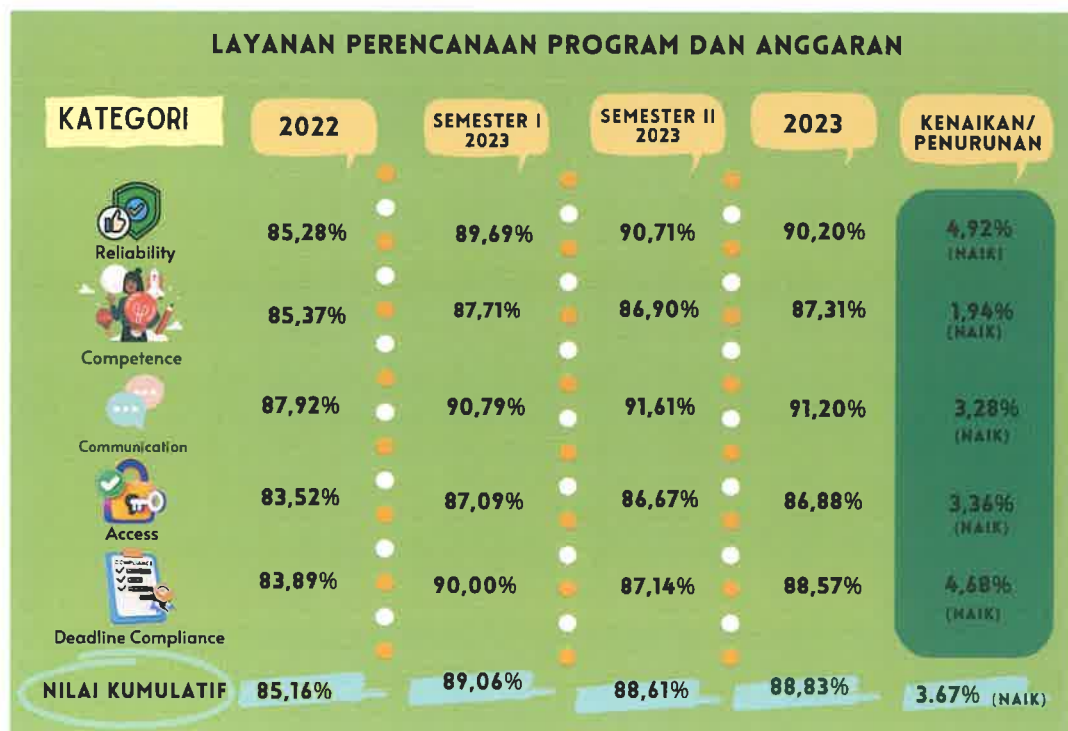
➤ Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

Survei Kepuasan Layanan Perencanaan dan Penganggaran merupakan jenis survei mandiri yang langsung dikoordinasikan oleh unit kerja terkait, hal ini dikarenakan agar responden yang mengisi survei tepat sasaran yaitu penanggungjawab perencanaan program dan anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet. Survei tersebut dilaksanakan secara daring melalui situs www.surveymonkey.com. Responden yang mengisi survei ini berjumlah 35 (tiga puluh lima) orang dengan prosentase responden laki-laki sebanyak 71% (25 orang) dan responden perempuan sebanyak 29% (10 orang).


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

1. *Reliability*
2. *Competence*
3. *Communication*
4. *Access*
5. *Deadline compliance*

Penilaian responden terhadap layanan perencanaan program dan anggaran sepanjang tahun 2023 berada di kategori **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar **88,83%**.




Gambar 2.1. Hasil Survei Layanan Perencanaan



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

- Secara umum, layanan perencanaan program dan anggaran pada Semester II Tahun 2023 ini mencapai 88,61%. Bila diakumulasi, persentase kepuasan sepanjang tahun 2023 adalah sebesar 88,83%. Persentase ini mengalami kenaikan sebesar 3,67% bila dibandingkan dengan tahun 2022.
- Aspek Komunikasi dalam Pelayanan (*communication*) meraih nilai skor tertinggi pada survei tahun 2023. Aspek ini mengindikasikan secara langsung bahwa koordinasi dan komunikasi yang baik merupakan salah satu upaya yang efektif dalam peningkatan layanan perencanaan program dan anggaran.
- Sedangkan untuk nilai skor paling rendah terdapat pada aspek "Kemudahan Akses Dalam Pelayanan (*Access*)", hal ini disebabkan adanya kebutuhan sistem informasi pengolahan data perencanaan untuk meminimalisir kesalahan teknis seperti aritmatika serta diperlukannya *upgrade* pengetahuan pejabat/pegawai terkait layanan perencanaan yang lebih baik melalui diklat/*workshop*.
- Terhadap pelayanan perencanaan program dan anggaran terdapat kritik dengan frekuensi tinggi yaitu mengenai tenggat waktu permintaan dokumen dinilai terlalu singkat. Hal ini menjadi catatan berulang yang terus muncul sejak tahun 2021. Tenggat waktu yang terlalu singkat yang ditetapkan mitra Sekretariat Kabinet di Kementerian PPN/Bappenas dan Kementerian Keuangan merupakan hal yang di luar kendali. Guna menyiasati, perlu pemanfaatan komunikasi yang sudah terbangun dengan sangat baik untuk secara intens mengingatkan kebutuhan dokumen mendekati *timeline* tiap fase perencanaan agar unit kerja dapat siap saat tenggat waktu ditentukan.
- Berdasarkan pertanyaan terbuka disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan perencanaan program dan anggaran di tahun 2023 didukung hal sebagai berikut: PIC semakin responsif, komunikasi dan koordinasi semakin efektif sehingga kecepatan dan ketepatan dokumen semakin baik, pendampingan semakin baik, PIC membantu penyesuaian dokumen anggaran yang terdapat kesalahan/perlu perbaikan.

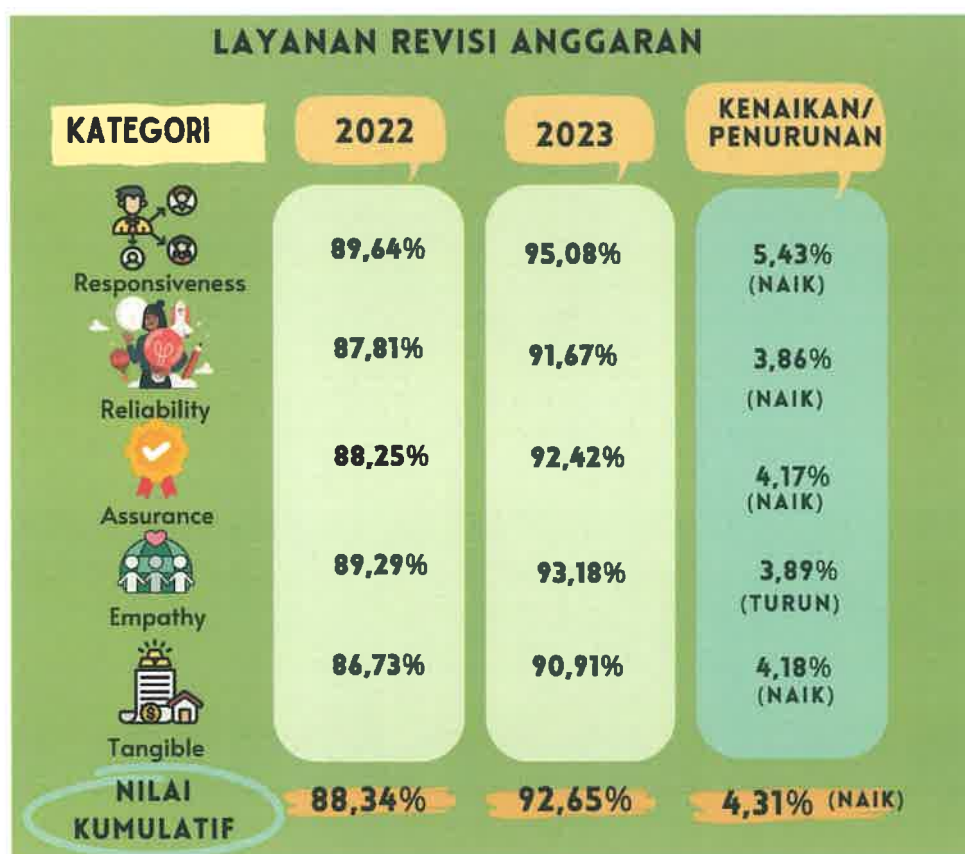


Guna memaksimalkan pemberian layanan perencanaan program dan anggaran, langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan diantaranya dengan:

- Menginfokan secara intens mengenai proses perencanaan program dan anggaran kepada unit kerja
- Memberikan *check list* dokumen yang dibutuhkan sebagai panduan untuk unit kerja
- Membuat pelatihan teknis yang berkaitan dengan perencanaan program dan anggaran kepada unit kerja
- Terus memberikan pendampingan dan menjaga koordinasi dengan seluruh unit kerja dengan pendekatan-pendekatan yang efektif
- Menyajikan analisis usulan program dan anggaran yang menampilkan evaluasi di tahun sebelumnya sebagai bahan pertimbangan pembagian pagu
- Menjaga koordinasi dan komunikasi internal guna menyelaraskan informasi yang diberikan kepada unit kerja
- Menyediakan sistem informasi pengolahan data perencanaan untuk meminimalisir kesalahan teknis

➤ Survei Kepuasan Unit Kerja terhadap Layanan Revisi Anggaran

Survei tingkat kepuasan layanan revisi anggaran, disusun berdasarkan 5 (lima) kategori/dimensi kualitas layanan, yaitu: ketanggapan dalam pelayanan (*responsiveness*), keandalan dalam pelayanan (*reliability*), kepastian dalam pelayanan (*assurance*), sikap dalam pelayanan (*empathy*), sarana dan prasarana dalam pelayanan (*tangible*). Penilaian responden terhadap layanan revisi anggaran tahun 2023 berada di kategori **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar **92,65%**.



Gambar 2.2. Hasil Survei Layanan Revisi Anggaran



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

1. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2022, terdapat kenaikan pada setiap kategori pada hasil survei tahun 2023. Rata-rata nilai indeks tingkat kepuasan survei layanan revisi anggaran mengalami kenaikan sebesar 4,31%.

2. Kenaikan nilai indeks hasil survei kepuasan layanan dapat dicapai karena adanya beberapa upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan revisi anggaran dengan melakukan sebagai berikut:

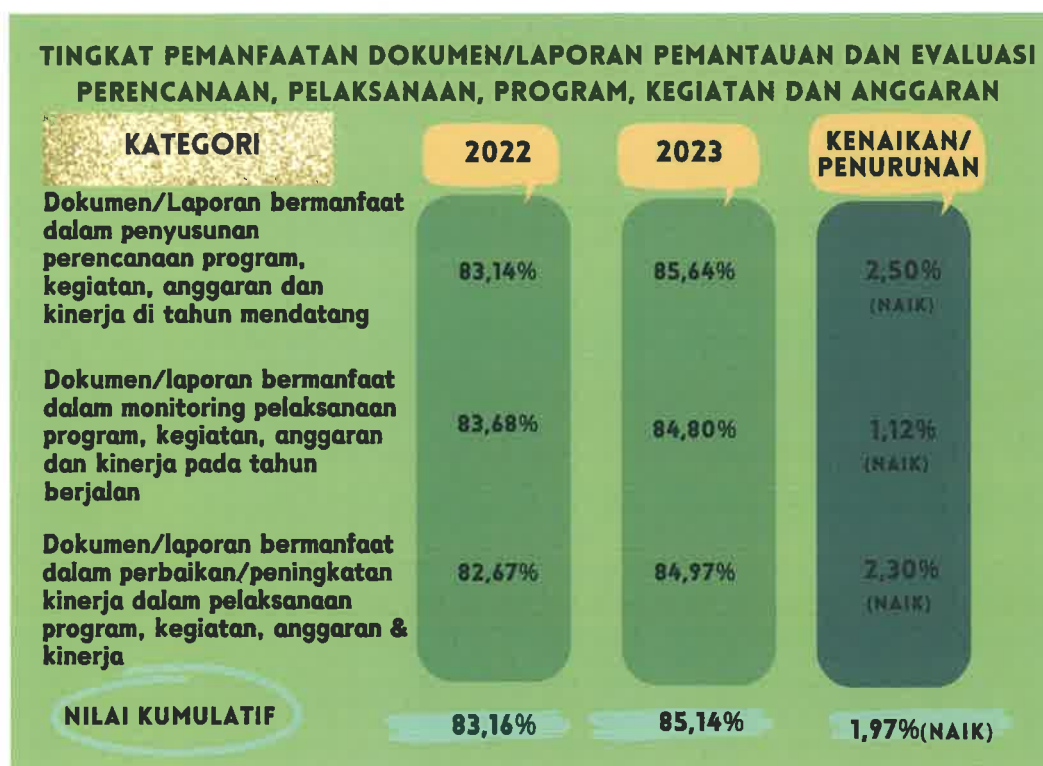
- Menerbitkan memorandum Nomor: M.0062/Adm-1/01/2023 perihal Mekanisme Pengajuan Usulan Revisi Anggaran di Lingkungan Sekretariat Kabinet TA 2023. Terdapat penyesuaian dalam dokumen usulan revisi anggaran TA 2023 terutama untuk yang memiliki anggaran tematik dan Program Kerja Strategis (PKS).
- Menerbitkan memorandum Nomor: M.0068/Adm-1/01/2023 perihal Pelaksanaan Revisi DIPA Sekretariat Kabinet TA 2023, dalam rangka melakukan tertib administrasi, efisiensi, dan efektivitas pelaksanaan anggaran serta mempertahankan pencapaian Sekretariat Kabinet dalam penilaian Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) TA 2023.
- Menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Tata Cara Revisi Anggaran TA 2023 kepada PIC Revisi Anggaran di lingkungan Sekretariat Kabinet pada bulan Januari 2023.
- Melakukan diseminasi videografis dan infografis Tata Cara Revisi Anggaran di Lingkungan Sekretariat Kabinet kepada para PIC Revisi Anggaran. Meningkatkan koordinasi dengan unit kerja secara intensif, melalui media komunikasi seperti memorandum, email, telepon, sms, *Whatsapp*, maupun melalui penyelenggaraan rapat.
- Meningkatkan koordinasi melalui rapat bersama unit kerja setelah ditemui adanya permintaan/permasalahan terkait revisi anggaran. Menjaga komunikasi yang baik dengan PIC unit kerja dengan membantu apabila ada hambatan maupun pertanyaan dari unit kerja.

➤ Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Anggaran

Survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan pemantauan dan evaluasi disusun berdasarkan 3 (tiga) kategori/dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Dokumen/laporan bermanfaat dalam penyusunan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja ditahun mendatang,
2. Dokumen/laporan bermanfaat dalam monitoring pelaksanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja pada tahun berjalan.
3. Dokumen/laporan bermanfaat dalam perbaikan/peningkatan kinerja dan pelaksanaan program, kegiatan, anggaran dan kinerja.

Penilaian responden terhadap layanan survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan pemantauan dan evaluasi tahun 2023 berada di kategori **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar **85,14%**.



Gambar 2.3. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Hasil Pemantauan dan Evaluasi



Berdasarkan gambar diatas diperoleh analisis hasil survei tingkat pemanfaatan dokumen hasil pemantauan dan evaluasi Perencanaan dan Pelaksanaan Program, Kegiatan, dan anggaran sebagai berikut:

1. Hasil survei pemanfaatan dokumen/laporan tahun 2023 adalah sebesar 85,14%. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2022, rata-rata nilai indeks tingkat pemanfaatan dokumen/laporan mengalami kenaikan sebesar 1,97%.
2. Kenaikan nilai indeks hasil survei tingkat pemanfaatan dokumen/laporan dapat dicapai karena adanya beberapa perbaikan yang dilakukan, antara lain:
 - Meningkatkan kualitas laporan yang lebih komprehensif.
 - Membuat laporan semesteran sebagai bahan masukan bagi unit kerja untuk meningkatkan kinerja anggaran ditahun berjalan.
 - Meningkatkan ketepatan waktu penerbitan laporan hasil evaluasi pelaksana kinerja anggaran.
 - Memperbaiki dokumen laporan hasil evaluasi pelaksanaan kinerja anggaran mudah dipahami dan lebih ringkas dengan menggunakan media infografis.
 - Menjalin komunikasi yang intensif dengan unit kerja terkait pengumpulan data capaian kinerja anggaran setiap bulannya.

2

LAYANAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

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

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

Survei layanan manajemen sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana dilaksanakan secara mandiri oleh unit pengampu pada akhir tahun Berikut penjabaran hasil dari kepuasan layanan kepegawaian sebagai berikut :

Adapun hasil survei dimaksud sebagai berikut:

➤ Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

Hasil dari kuesioner kepuasan layanan kepegawaian adalah sebagai berikut:


LAYANAN KEPEGAWAIAN		
VARIABEL	2022	2023
• Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Kepegawaian (SIASN, SIMPEG, dan MySAPK)		81,62%
• Penyelesaian Administrasi Kartu Pegawai, Kartu Istri/Suami, Laporan Perkawinan, Laporan Penambahan Anak, dan Laporan Kematian		82,91%
• Pengelolaan Administrasi Jabatan Fungsional di Lingkungan Sekretariat Kabinet		79,49%
• Penyelesaian Administrasi terkait Pengangkatan, Pemindehan, dan Pemberhentian Pegawai, serta Pelaksanaan Pelantikan	AKUMULATIF 79,73%	82,91%
• Pengelolaan Administrasi Pensiun, Kenalkan Pangkat, dan Pencantuman Gelar Akademik		83,76%
• Penyelesaian Hak Keuangan (Gaji, Tunjangan Kinerja, Tunjangan Khusus Dukungan Tugas Kepresidenan, Tunjangan Keluarga, Tunjangan Jabatan, Uang Makan, Uang Lembur, dan Uang Makan Lembur)		85,90%
• Pengurusan Data Kehadiran Pegawai, Cuti, dan Surat Keterangan		85,04%
• Pengurusan Administrasi Kartu Tanda Pengenal, Jaminan Kesehatan, dan Jaminan Kecelakaan Kerja.		81,84%
		82,14%

Gambar 2.4. Hasil Survei Layanan Kepegawaian

Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan hasil survei layanan kepegawaian tahun 2023 sebesar **82,14%**.

Secara umum hasil survei tahun 2023 tidak dapat dibandingkan secara detail dengan tahun 2022 dikarenakan perubahan metode/variabel dalam perhitungan survei, penetapan responden serta pelaksanaannya yang dilakukan secara mandiri. Adapun variabel untuk mengukur kepuasan layanan kepegawaian diantaranya:

- Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Kepegawaian (SIASN, SIMPEG, dan MySAPK);
- Penyelesaian Administrasi Kartu Pegawai, Kartu Istri/Suami, Laporan Perkawinan, Laporan Penambahan Anak, dan Laporan Kematian;
- Pengelolaan Administrasi Jabatan Fungsional di Lingkungan Sekretariat Kabinet;
- Penyelesaian Administrasi terkait Pengangkatan, Pemindehan, dan Pemberhentian Pegawai, serta Pelaksanaan Pelantikan;

- 
- .Pengelolaan Administrasi Pensiun, Kenaikan Pangkat, dan Pencantuman Gelar Akademik;
 - Penyelesaian Hak Keuangan (Gaji, Tunjangan Kinerja, Tunjangan Khusus Dukungan Tugas Kepresidenan, Tunjangan Keluarga, Tunjangan Jabatan, Uang Makan, Uang Lembur, dan Uang Makan Lembur);
 - Pengurusan Data Kehadiran Pegawai, Cuti, dan Surat Keterangan; dan
 - Pengurusan Administrasi Kartu Tanda Pengenal, Jaminan Kesehatan, dan Jaminan Kecelakaan Kerja.

Beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kinerja layanan kepegawaian diantaranya:

- Penguatan koordinasi seluruh pegawai di lingkungan Biro SDMOT dalam pembaruan data-data dan informasi terkait kepegawaian;
- Optimalisasi sistem teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet;
- Pengintegrasian data kepegawaian;
- Peningkatan kualitas dan pembaruan layanan Biro SDMOT; dan
- Penguatan monitoring dan evaluasi layanan kepegawaian oleh Biro SDMOT antara lain melalui penambahan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Survei Kepuasan Peserta terhadap Pelaksanaan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai

Selama tahun 2023, survei kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu. Variabel dalam pernyataan survei kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai antara lain:

- Penyelenggaraan Program Pengembangan Kapasitas Pegawai (Diklat, Seminar, *Workshop*, *Webinar*, dan lain-lain)
- Program Pengembangan Kompetensi Pegawai sesuai kebutuhan (berdasarkan kalender diklat)
- Pemantauan dan Evaluasi terhadap Penyelenggaraan Program Pengembangan Kompetensi Pegawai (kuesioner pasca pelaksanaan)
- Pelayanan Administrasi Izin Belajar, Tugas Belajar, dan Pemberian Beasiswa
- Pengelolaan Peserta Magang

Secara keseluruhan hasil survei kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program PKP adalah sebesar **80,21%**.


Berikut hasil survei kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program PKP di lingkungan Sekretariat Kabinet:



Gambar 2.5. Hasil Survei Kepuasan Peserta terhadap Pelaksanaan Program PKP

Dari hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil dari layanan kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai 2023 sebesar 80,21% masuk kedalam kategori "Tinggi". Berdasarkan gambar diatas, indeks kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program PKP tahun 2023 mengalami penurunan dari tahun 2022.


Walaupun secara keseluruhan hasil survei menunjukkan penurunan, namun pelaksanaan program pengembangan kapasitas pegawai akan terus berupaya meningkatkan kualitas dan layanan dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 
- Sekretariat Kabinet berupaya meningkatkan kualitas SDM dengan mendorong pegawai untuk memperoleh beasiswa baik dalam negeri maupun luar negeri. Kualitas SDM merupakan faktor terpenting dalam pemberian pelayanan publik yang prima oleh karena itu SDM perlu dibekali dengan kompetensi baik teknis (*hard skills*) maupun non-teknis (*soft skills*). Adapun SDM itu sendiri telah dibekali dengan program pendidikan dan pelatihan yang telah direncanakan, juga didorong untuk berperan aktif melaksanakan pengembangan kompetensi belajar mandiri yang didapat dari sumber lainnya.
 - Selain dari sisi kualitas, dari sisi kuantitas SDM dilakukan pemetaan kebutuhan pegawai di setiap unit kerja untuk menganalisis kesesuaian kompetensi dan jumlah SDM yang dibutuhkan. Pengisian Eselon II dilaksanakan dengan pengadaan seleksi terbuka, hal ini membuktikan komitmen Sekretariat Kabinet untuk menempatkan orang terbaik dan kompeten.

Selain terus mengembangkan penyelenggaraan Bestie (Bulan E-Seminar Topik dan Isu Terkini) yang telah berjalan sejak tahun 2022, unit kerja SDMOT terus mengembangkan inovasi/inisiatif dan perbaikan yg diperlukan yaitu:

- Aplikasi MANTEP (Pemantauan dan Evaluasi Kompetensi Pegawai) dan Layanan Jam Pelajaran (JP Center)

Dalam menghadapi revolusi industri 4.0, sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN) dipaksa untuk terus meningkatkan kompetensi diri masing-masing agar dapat menjadi seorang ASN yang profesional. Kompetensi menjadi salah satu kriteria yang digunakan dalam pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (sesuai Peraturan Badan Kepegawaian Negara (PerBKN) Nomor 8 Tahun 2019), dimana salah satu instrumennya adalah pencapaian ASN dalam pemenuhan paling sedikit 20 jam pelajaran (JP) dalam setahun. Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017, yang menjelaskan bahwa ASN memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam mengembangkan kompetensi, paling sedikit 20 JP dalam setahun.



Sebelum tahun 2022, berdasarkan jumlah kegiatan pengembangan kompetensi yang telah diselenggarakan, ternyata belum optimal dalam pemenuhan capaian 20 JP seluruh pegawai. Selain itu, belum tersedianya instrumen pengelolaan JP pegawai, oleh karenanya, perlu adanya suatu kebijakan diiringi sistem pemantauan dan evaluasi pengembangan kompetensi pegawai yang efektif dan efisien untuk dapat digunakan terutama dalam pengelolaan JP setiap pegawai.

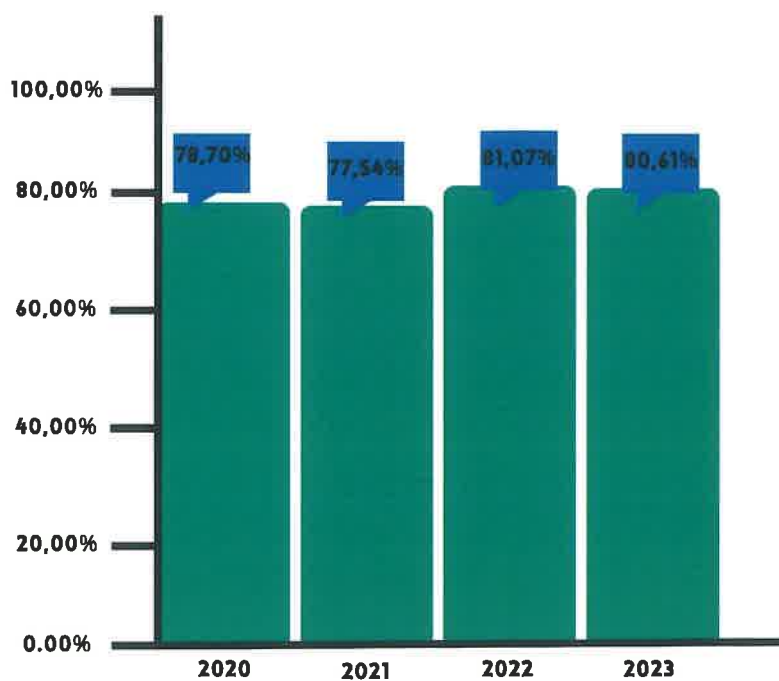
Aplikasi MANTEP merupakan perangkat lunak berbasis *desktop application* yang dioperasikan secara terbatas oleh bagian Pengembangan Kapasitas Pegawai. Sedangkan *JP Center* adalah layanan yang dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh seluruh pegawai dalam rangka pemantauan JP masing-masing pegawai secara transparan dengan memanfaatkan API (*application programming interface*) milik *WhatsApp*, sehingga dapat menghasilkan informasi secara *real time*.

➤ Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai


Selama tahun 2023, survei terkait layanan pembinaan pegawai dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja pengampu. Variabel dalam pernyataan survei kepuasan layanan pembinaan pegawai antara lain:

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

Berikut hasil survei layanan pembinaan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet:



Gambar 2.6. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Layanan Pembinaan Pegawai



Dari hasil pengolahan data diatas didapatkan hasil dari kepuasan layanan pembinaan pegawai tahun 2023 sebesar **80,61%** masuk kedalam kategori **“Tinggi”**. Berdasarkan grafik tersebut, indeks kepuasan layanan pembinaan pegawai pada tahun 2023 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2022.

Terhadap saran dan masukan yang diberikan tahun sebelumnya, terdapat hal-hal yang sudah dan akan dilakukan dalam peningkatan layanan pembinaan pegawai, antara lain:

- Layanan Konseling

Layanan konseling merupakan kegiatan *employee assistance program* yang dilaksanakan oleh Sekretariat Kabinet. Kehadiran layanan ini bertujuan untuk memberikan ruang bagi para pegawai bercerita guna menurunkan stres kerja yang dialami, memberikan bantuan penanganan permasalahan yang dialami oleh pejabat/pegawai terutama yang berdampak terhadap kinerja dan lingkungan kerja. Kehadiran layanan konseling juga sebagai sarana dalam rangka memberikan pendampingan bagi para pegawai yang mengalami permasalahan psikologis. Selain itu, dalam pelaksanaannya, Sekretariat Kabinet bekerja sama dengan konselor eksternal independen untuk memastikan objektivitas dan kerahasiaan data yang dimiliki.

- Ke depan Sekretariat Kabinet perlu menerapkan sistem merit dalam pembinaan Pegawai ASN, dengan melaksanakan perencanaan suksesi atau *succession planning* melalui sistem merit maka suatu K/L dapat dikecualikan dari proses seleksi terbuka dalam pengisian JPT
- Pelaksanaan sistem merit juga akan mempermudah K/L dalam mengaitkan capaian kinerja dengan *reward* dan *punishment*, penilaian kinerja dapat dilakukan lebih objektif dan memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja



➤ **Survei Penilaian atas Efektivitas Kelembagaan**

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

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

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

Sehubungan dengan hal tersebut, masih diperlukannya upaya dalam meningkatkan kinerja organisasi ke depannya dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

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



➤ **Survei Penilaian atas Efektivitas Manajemen Tata Laksana**

Hasil evaluasi SOP di lingkungan Sekretariat Kabinet mendapatkan hasil di atas rata-rata minimal standar manajemen tata laksana, yaitu mencapai **92,17%**. Secara keseluruhan sebanyak 95% untuk pemenuhan SOP, 96,83% untuk substansi SOP dan 84,7% untuk penerapan SOP. Survei dilakukan terhadap jumlah total responden sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan) orang, dengan maksimal 4 (empat) orang pada setiap unit kerja, akan tetapi ada beberapa unit kerja yang tidak mencapai target sebanyak 4 (empat) orang.


Evaluasi SOP secara umum menunjukkan hasil baik di atas standar minimal sebesar 80%, yaitu mencapai angka persentase 92,17%. Hasil ini merupakan peningkatan drastis dibandingkan dari tahun lalu yaitu sebesar 84,32%.

Pada intinya pemenuhan SOP sebagian besar telah terpenuhi, akan tetapi lebih ditingkatkan kembali seperti penyesuaian dengan tugas dan fungsi baru sesuai Perseskab 2 Tahun 2020 dan kurangnya sosialisasi terhadap antar unit kerja.

Untuk substansi SOP bahkan sudah hampir sempurna hanya saja ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan pada SOP kedepannya seperti kurang detail dan rinci pada alur sistem kerja yang ada pada SOP yang berlaku saat ini, ada tugas sehari-hari yang belum dibuatkan SOP, yaitu terkait izin penggunaan kop surat Setkab oleh SKP/SKWP, hal ini perlu adanya kejelasan peran masing-masing unit yang terlibat, dan risiko yang ada pada tiap tahapan belum diuraikan secara detail.

Untuk penerapan SOP masih terbilang cukup rendah hal tersebut dikarenakan banyak kelalaian pada unit kerja dan abai terhadap SOP yang sudah ada serta budaya kerja yang sudah menjadi kebiasaan dan sulit diubah walaupun berbeda dengan ketentuan yang ada di SOP, perubahan dari struktural ke fungsional dan diperlukan penyesuaian kembali dengan tuis yang ada.

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

- 
1. Adanya *feedback* terhadap implementasi SOP kepada setiap unit kerja.
 2. Draf SOP yang sedang disusun perlu dipertimbangkan kembali mengingat tahun ini ada pergantian Presiden dan ada kemungkinan perubahan tusi.
 3. Perlu catatan-catatan pada SOP yang sifatnya ada kemungkinan pekerjaan mendadak atau diluar SOP.
 4. Perlu adanya evaluasi dari unit kerja berwenang terhadap penerapan SOP di lingkungan Sekretariat Kabinet minimal 6 bulan sekali.
 5. Akses pada simpeg atau sistem informasi lainnya untuk dapat mengakses SOP.
 6. Ketika penyusunan dan/atau pemutakhiran SOP, ada pembahasan bersama antar unit kerja yang memiliki hubungan/keterkaitan dalam 1 SOP yang sama, bersama dengan SDMOT/Ortala, untuk menelaraskan dan memperkuat sinergi antar unit kerja dimaksud.
 7. Perlu sosialisasi terhadap SOP baru yang akan ditetapkan.

Survei Kepuasan terhadap Bantuan Layanan Hukum

Survei terkait kepuasan terhadap bantuan layanan hukum dilakukan secara mandiri oleh unit pengampu melalui kuesioner. Variabel dalam mengukur survei kepuasan ini adalah pertanyaan terkait pelaksanaan pendampingan hukum. Layanan pelaksanaan pendampingan hukum dimaksudkan untuk memberikan dukungan kepada seluruh pejabat dan pegawai yang ada di lingkungan Sekretariat Kabinet yang membutuhkan pendampingan hukum, dimana termasuk di dalamnya penanganan permasalahan pegawai.

Berdasarkan pengolahan data hasil kuesioner, didapatkan hasil survei pelaksanaan pendampingan hukum pada tahun 2023 sebesar **79,70%**. Nilai kumulatif tersebut masih masuk kedalam interpretasi skor dengan nilai kategori **“Tinggi”** dimana target pada tahun 2023 sebesar 75%. Maka nilai tersebut sudah memenuhi target tahun 2023. Namun, walaupun sudah memenuhi target, akan selalu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan dengan terus responsif dalam melakukan pendampingan bantuan layanan hukum.

3

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

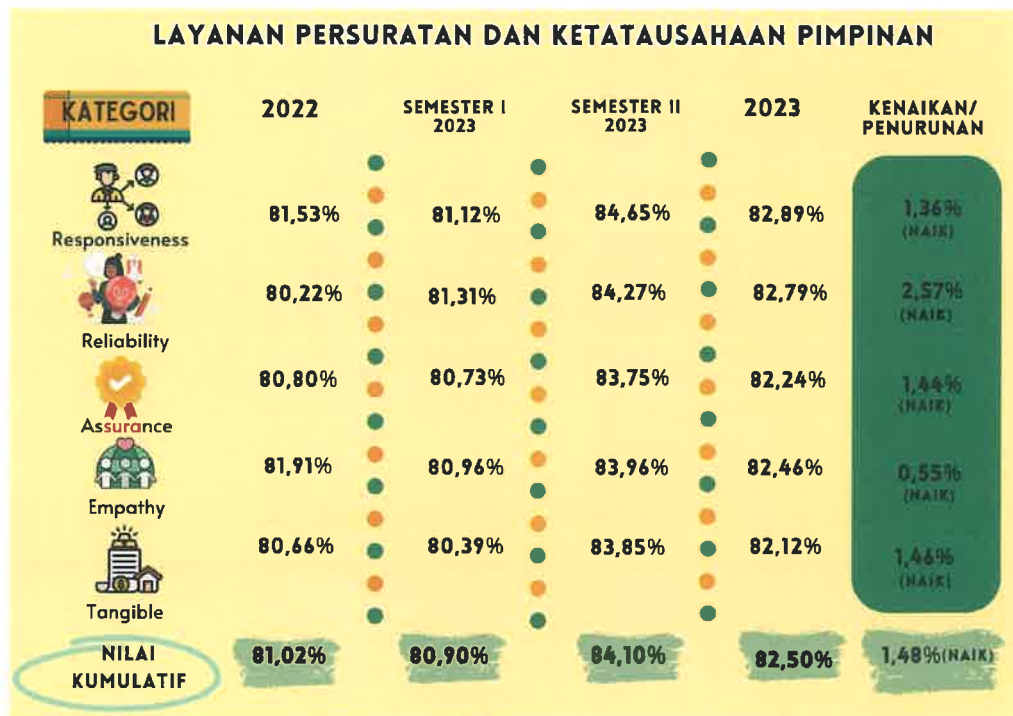
Pelaksanaan survei atas layanan manajemen kinerja organisasi dan individu, reformasi dan birokrasi serta pengendalian persuratan dan ketatausahaan pimpinan terdiri dari:

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

Adapun hasil dari survei dimaksud sebagai berikut:


➤ Survei Kepuasan Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

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



Gambar 2.7. Hasil Survei Layanan Persuratan dan Ketatausahaan Pimpinan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei didapatkan layanan persuratan dan ketatausahaan pimpinan selama tahun 2023 memperoleh kategori **“Sangat Tinggi”** dengan hasil sebesar **82,50%**. Dari rincian gambar diatas, dapat disimpulkan terdapat kenaikan pada semua aspek.

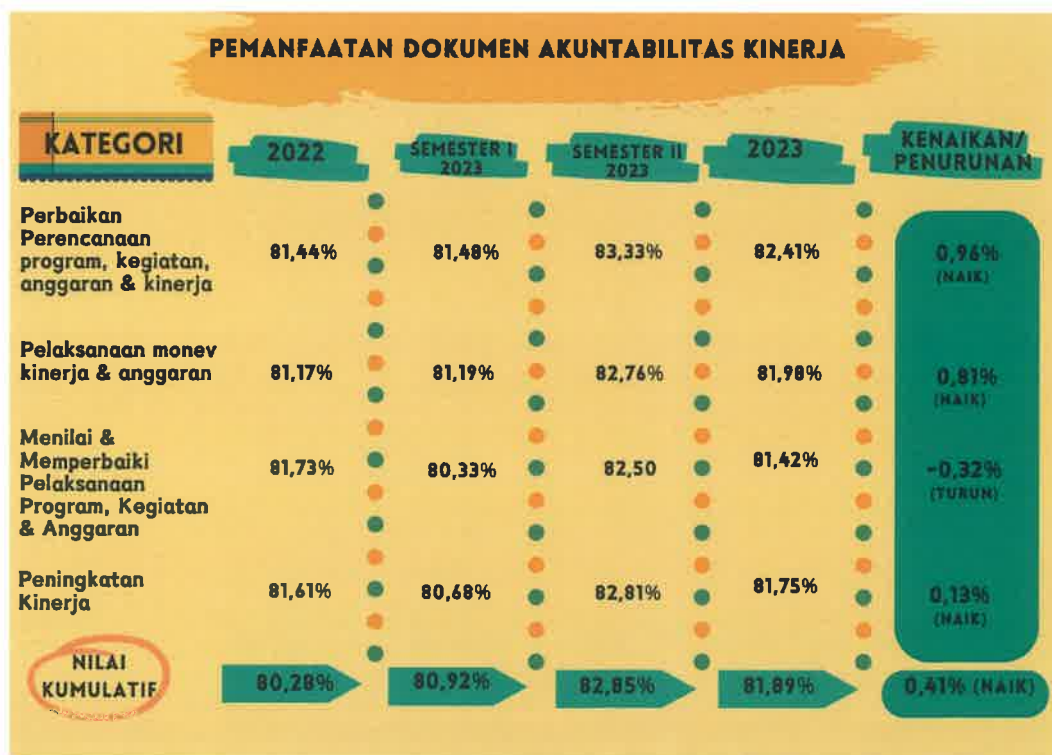


Terhadap saran dan masukan yang diberikan tahun sebelumnya, terdapat hal-hal yang sudah dan akan dilakukan dalam peningkatan layanan ketatausahaan dan persuratan, antara lain:

- Terkait dengan fleksibilitas bisnis proses SIPT. SIPT menggunakan platform aplikasi umum berbasis korespondensi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan di lingkungan Sekretariat Kabinet. Fleksibilitas ini tentunya didukung oleh beberapa modul SIPT yang dirancang dengan baik namun tetap memperhatikan aspek keamanan informasi teknologi. Namun, ada hal-hal teknis yang tetap dibuat secara rigid guna menjamin keamanan dan lancarnya penggunaan SIPT.
- Meningkatkan kecepatan penyampaian surat masuk melalui 1 (satu) pintu yaitu unit Persuratan Sekretariat Kabinet dengan ketentuan penerimaan terhadap surat yang ditujukan kepada Sekretaris Kabinet/Eselon I/Eselon II dan pejabat/pegawai dalam hal kedinasan. Pendistribusian surat masuk telah dilaksanakan secara *online* melalui SIPT. Namun, khusus surat yang ditujukan kepada Sekretaris Kabinet, guna memberikan layanan prima, Unit Persuratan juga melaksanakan pendistribusiannya secara fisik melalui *ledger* Sekretaris Kabinet.
- Perbaiki kendala SIPT melalui penyedia SIPT yang telah bekerja sama dengan Sekretariat Kabinet secara berkelanjutan sejak penggunaannya pada tahun 2019. Kendala yang sering terjadi adalah tidak dapat diakses, namun hal tersebut sudah dapat ditangani dengan baik dan sampai dengan akhir tahun anggaran 2023, SIPT belum mengalami kendala.
- Penggunaan Cap Jabatan dan Cap Dinas Sekretariat Kabinet dalam pelaksanaannya memerlukan kehati-hatian yaitu melalui 1 (satu) pintu di Unit Persuratan sebagai upaya meminimalisir resiko penyalahgunaan.

➤ Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja


Dari hasil pengolahan data hasil survei didapatkan pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja selama tahun 2023 memperoleh kategori **"Sangat Bermanfaat"** yaitu sebesar **81,89%**.



Gambar 2.8. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Akuntabilitas Kinerja

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

- Secara keseluruhan pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja mendapat persentase pemanfaatan selama Semester II Tahun 2023 sebesar 82,85%. Apabila perolehan hasil survei semester I dan II diakumulasikan, maka tingkat pemanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja di tahun 2023 adalah sebesar 81,89%. Persentase ini mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 0,41%.

- 
- Selama Tahun 2023, terdapat perubahan penerapan sistem informasi dalam penyusunan penetapan dan penilaian SKP, yang sebelumnya menggunakan aplikasi *toolkit* menjadi aplikasi *e-kinerja*. Dalam teknis penerapannya unit kerja diberikan bimbingan teknis untuk cara pengaplikasiannya dan juga pendampingan dalam penyusunan dan pengisiannya. Selain itu pada tahun 2023 penilaian SKP tidak hanya dilaksanakan di akhir tahun saja tetapi dilakukan secara periodik, hal ini sesuai dengan amanat yang tertuang dalam Permenpan Nomor 6 Tahun 2022, bahwa pengelolaan kinerja pegawai tidak hanya sekedar merencanakan di awal dan mengevaluasi di akhir tetapi fokus pada bagaimana memenuhi ekspektasi pimpinan. Dalam penerapan penilaian periodik, unit kerja selalu diingatkan untuk mengisi penilaian tersebut sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, hal ini merupakan suatu bentuk upaya peningkatan kualitas layanan dan kebermanfaatan dokumen akuntabilitas kinerja.
 - Untuk menjawab *Area of Improvement (Aoi)* evaluasi SAKIP dan merupakan salah satu indikator dalam rencana aksi RB general, unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet di himbau untuk selalu melakukan dialog kinerja antar atasan dan bawahan dalam hal target maupun capaian kinerja. Pendokumentasian dialog kinerja tersebut dapat di lihat dalam fitur dialog kinerja pada aplikasi SIKT. Hal ini dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan SIKT sebagai media dalam pengukuran kinerja.
 - Sepanjang Tahun 2023, terkait dengan perhitungan capaian kinerja unit kerja substansi telah selaras dengan data dalam SIKT maupun *e-monev*, hal ini tidak terlepas dari koordinasi yang berkesinambungan antara unit kerja di bawah Kedeputan Bidang Administrasi demi mewujudkan keselarasan dan kesamaan data yang nantinya akan berdampak di Laporan Kinerja maupun Laporan Keuangan instansi.
 - Upaya perbaikan akan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dokumen/laporan akuntabilitas kinerja, antara lain:
 - a. Memberikan sosialisasi atas peraturan baru yang berkaitan dengan akuntabilitas kinerja.
 - b. Melakukan pendampingan dalam penyusunan dokumen/laporan akuntabilitas kinerja.
 - c. Mengundang narasumber dari Kementerian PANRB maupun BKN untuk melakukan asistensi serta menyosialisasikan ke seluruh unit kerja.
 - d. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi secara intensif dan tepat waktu dengan unit kerja dalam penyusunan dan monitoring serta evaluasi PK, LKj, SKP, dan penilaian capaian data kinerja triwulanan baik secara formal (memorandum dan rapat) maupun secara informal (grup *whatsapp* khusus SAKIP).

➤ Survei Tingkat Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi



Gambar 2.9. Hasil Survei Pemanfaatan Dokumen Reformasi Birokrasi

Berdasarkan tabulasi pada gambar diatas, penilaian responden terhadap pemanfaatan dokumen RB tahun 2023 berada pada kategori **“Sangat Bermanfaat”** yaitu sebesar **81,47%**. Nilai kumulatif Semester I dan II Tahun 2023 menunjukkan tingkat pemanfaatan dokumen RB mengalami peningkatan sebesar 1,17% dibandingkan dengan tahun 2022.

Tren capaian peningkatan dimaksud menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan yang direncanakan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat dimanfaatkan dalam memperbaiki program/kegiatan RB secara berkelanjutan.



Hal-hal yang telah dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelaksanaan RB, diantara:

1. Sekretariat Kabinet menindaklanjuti perubahan/penajaman *Road Map* dan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi 2020-2024. Saat ini kegiatan RB tidak lagi ditetapkan dengan 8 area perubahan, melainkan berfokus pada kegiatan RB *General* dan RB Tematik. Perencanaan kegiatan RB ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penajaman Road Map Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet 2020-2024, dan Keputusan Sekretaris Kabinet Nomor 71 Tahun 2023 tentang Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabinet Tahun 2023. Dokumen perencanaan RB tersebut telah dimanfaatkan unit kerja sebagai pedoman dalam pelaksanaan RB dan memperbaiki tata kelola Sekretariat Kabinet.
2. Perlunya sinergi dan kolaborasi dengan seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet dalam menyusun Rencana Aksi RB tahun berikutnya agar lebih menggambarkan *output* dan *outcome* dalam memperbaiki sistem dan tata kelola pemerintahan serta mendukung RB berdampak.



4

LAYANAN PENGADAAN, PENGELOLAAN BARANG MILIK NEGARA (BMN), PEMELIHARAAN, PERLENGKAPAN DAN JAMUAN, SERTA PELAYANAN LAINNYA

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

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

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

LAYANAN PENGADAAN, PENGELOLAAN BMN, PEMELIHARAAN, PERLENGKAPAN DAN JAMUAN					
JENIS LAYANAN	2022	SEMESTER I 2023	SEMESTER II 2023	2023	KENAIKAN/PENURUNAN
Layanan Pengadaan	78,16%	79,83%	82,60%	81,22%	0,99% (NAIK)
Layanan Pengelolaan BMN	77,67%	79,08	82,33%	80,70%	1,13% (NAIK)
Layanan Pemeliharaan	77,45%	79,00%	82,56%	80,78%	1,27% (NAIK)
Layanan Perlengkapan dan Jamuan	81,42%	81,62%	84,89%	83,25%	1,32% (NAIK)
NILAI KUMULATIF	76,68%	79,88%	83,09%	81,49%	


Gambar 2.10. Hasil Survei Layanan Pengadaan, Pengelolaan BMN, Pemeliharaan, Perlengkapan dan Jamuan

Berdasarkan hasil survei pada gambar di atas, diperoleh rata-rata hasil survei semester II tahun 2023 masuk dalam kategori **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar **83,09%**.

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

➤ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengadaan

Berdasarkan tabulasi pada gambar 2.10. diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pengadaan selama tahun 2023 berada pada kategori **“Tinggi”** yaitu sebesar **81,22%**. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022, mengalami kenaikan sebesar 3,06%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengadaan semakin baik dengan keramahan dan kepedulian dalam interaksi dengan *stakeholders*.



Hal ini menunjukkan meskipun terjadi banyak perubahan kebijakan dan aturan dalam proses pengadaan barang dan jasa, pejabat terkait dan pelaksana pengadaan barang jasa telah berupaya cukup optimal untuk memahami kebutuhan unit kerja terkait barang dan jasa yang akan direncanakan pengadaannya dan berinteraksi langsung dengan *stakeholders* tersebut.

Dengan banyaknya permintaan dalam waktu yang bersamaan menyebabkan para pengelola pengadaan menanggapi setiap permintaan berdasarkan prioritas kegiatan, baik dari sisi waktu, ataupun urgensi pengadaannya. Hal ini pada akhirnya yang membuat beberapa *stakeholders* yang tidak segera ditanggapi permintaannya mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pengelola pengadaan

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

- Melakukan reviu secara berkala terhadap mekanisme penyelesaian administrasi pengadaan. Reviu ini dilakukan untuk melihat sejauh mana efektifitas penerapan mekanisme ini, serta kendala-kendala apa yang terjadi dalam pelaksanaannya. Hal ini diperlukan agar dapat dilakukan perbaikan ke depannya, yang akan lebih meningkatkan kinerja layanan pengadaan
- Mengaktifkan media komunikasi dalam jaringan (daring) berupa grup *whatsapp* yang terdiri dari para PPK, dan Pengelola Pengadaan. Hal ini dilakukan untuk dapat menggali potensi-potensi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan proses pengadaan barang/jasa, baik dari sisi pengelola pengadaan, maupun *stakeholders* yang dilayani.
- Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Tata Laksana, terkait pemenuhan kebutuhan-kebutuhan peningkatan kompetensi pengelola dan pelaksana pengadaan barang-jasa guna menunjang pemberian layanan secara optimal kepada unit kerja. peningkatan kompetensi tersebut tidak hanya dilakukan dari sisi teknis pengetahuan saja, tetapi juga terkait *soft skills* dari para pengelola pengadaan



➤ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengelolaan BMN

Berdasarkan tabulasi pada gambar 2.10. diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pengelolaan BMN selama tahun 2023 yaitu sebesar **80,70%** atau berada pada kategori **“Tinggi”**. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022 terdapat kenaikan sebesar 3,03%. Layanan BMN selama Semester II Tahun 2023 mendapatkan nilai cukup memuaskan adalah variabel *empathy*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pejabat/pegawai pada Bagian Pengelolaan BMN dalam memberikan pelayanan pendistribusian BMN telah berupaya untuk bersikap dengan baik dan berusaha memahami kebutuhan *stakeholders*.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pendistribusian BMN di lingkungan Sekretariat Kabinet di masa mendatang dibutuhkan upaya perbaikan antara lain:

- Meminta Kepala Unit Kerja untuk menunjuk Pengurus Barang di masing-masing Unit Kerja untuk memudahkan koordinasi dan memaksimalkan fungsi Pengurus Barang yang ada di masing-masing unit kerja untuk membantu proses pengelolaan BMN maupun barang persediaan;
- Melakukan inventarisasi menyeluruh atas BMN di masing-masing unit dengan dibantu Pengurus Barang Unit Kerja yang sudah ditunjuk;
- Meningkatkan pemanfaatan alat komunikasi (*whatsapp messenger*) baik group maupun *direct message* guna mendukung komunikasi antara pelaksana dan Pengurus Barang pada unit kerja;
- Meningkatkan kualitas hasil analisis pemenuhan kebutuhan barang dengan berkoordinasi dengan bagian lain di Biro Umum;
- Melakukan *update* peraturan internal terkait layanan pendistribusian BMN dan mensosialisasikannya kepada unit kerja;
- Meningkatkan pembaruan sistem menggunakan digitalisasi NUP pada saat pendistribusian BMN berupa aset;
- Perlunya penambahan personil dan peralatan dalam rangka pendistribusian BMN;
- Dibutuhkan gudang untuk penyimpanan BMN rusak berat sebelum dilaksanakan lelang



➤ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pemeliharaan

Berdasarkan tabulasi pada gambar 2.10. diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan pemeliharaan selama tahun 2023 berada dikategori **"Tinggi"** yaitu sebesar **80,78%**. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, mengalami kenaikan sebesar 3,33%. Sedangkan penilaian selama Semester II Tahun 2023 dapat dikategorikan "Sangat Tinggi" yaitu sebesar 82,56%.

Dari 5 (lima) variabel layanan, yang mendapatkan penilaian yang cukup memuaskan dari variabel layanan terkait pemeliharaan adalah variabel *emphaty*. Hal ini menunjukkan, bahwa pelaksana layanan dinilai masih cukup berkomitmen untuk memberikan pelayanan pemeliharaan yang sebaik mungkin kepada unit kerja.

Namun demikian, untuk meningkatkan kepuasan layanan, perlu dilakukan langkah-langkah guna meningkatkan pelayanan, antara lain:

- Peningkatan jumlah dan kapasitas SDM yang melakukan pekerjaan pemeliharaan. Hal ini penting terkait cepat tidaknya layanan perbaikan/ pemeliharaan diberikan kepada unit kerja. Terbatasnya jumlah teknisi yang dimiliki akan mempengaruhi proses pemeliharaan dan perbaikan tersebut;
- Pembuatan analisis kebutuhan pemeliharaan yang memadai, sehingga kerusakan yang dilaporkan tidak harus selalu menunggu analisis dari Pihak Ketiga;
- Peningkatan kompetensi/kapasitas pelaksana pemeliharaan guna menunjang pemberian layanan secara optimal kepada unit kerja;
- Perlu dibuatkan penjadwalan pemeriksaan sarana dan prasarana secara berkala untuk meminimalisir terjadinya kerusakan;
- Memastikan komunikasi yang jelas dan efektif dengan unit kerja di Lingkungan Sekretariat Kabinet agar membantu dalam mengambil keputusan yang lebih baik;
- Meningkatkan respon permintaan pemeliharaan dengan cepat, terutama jika terdapat permasalahan yang dapat mempengaruhi operasional.
- Monitoring dan evaluasi secara intensif terhadap proses pemeliharaan barang/BMN di lingkungan Sekretariat Kabinet.




➤ Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Perlengkapan dan Jamuan


Berdasarkan tabulasi pada gambar 2.10. diatas, penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan perlengkapan dan jamuan selama tahun 2023 dapat dikategorikan **“Sangat Tinggi”** yaitu sebesar 83,25%. Jika dibandingkan dengan tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar **1.83%**.

Variabel *responsiveness* mendapatkan nilai tertinggi selama Semester II Tahun 2023. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan dan kecepatan dalam merespon pemenuhan ruang rapat dan jamuan terutama yang sifatnya dadakan menjadi poin penting. Selain itu, pelayanan perlengkapan dan jamuan selalu berupaya memberikan kemudahan agar penyediaan ruang rapat dan jamuan (pembelian langsung) dapat tepat dan sesuai dengan permintaan PIC unit kerja.

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

- Permintaan peminjaman laptop dan ruang rapat. Permintaan peminjaman laptop dan ruang rapat oleh unit kerja secara mendadak tidak dapat terpenuhi dikarenakan ketersediaan ruang rapat yang telah diisi dan dipesan oleh unit kerja lainnya. Selain itu masih kurangnya jumlah laptop operasional yang belum dapat dipenuhi karena keterbatasan anggaran yang diutamakan untuk unit kerja lainnya;
- Kurangnya SDM untuk teknisi di ruang rapat. Dalam beberapa penggunaan ruang rapat terjadi kendala untuk penggunaan *iceboard*, *delegate mic* dan *sound system*. Kendala ini menjadi salah satu permasalahan yang beberapa kali disampaikan oleh unit kerja. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya SDM sebagai teknisi di untuk menindaklanjuti kendala tersebut;
- Keterbatasan tempat penyimpanan barang. Dengan adanya renovasi di gudang, membuat penyimpanan barang saat ini tersebar di beberapa tempat, sehingga menyulitkan pelaksana dalam menginventarisasi barang yang dipinjam dan dikembalikan.

- 
- Kurangnya variasi vendor dan menu jamuan. Pemilihan jamuan rapat yang umumnya diajukan oleh PIC unit kerja terhadap pemilihan vendor jamuan dan menu jamuan disesuaikan dengan arahan pimpinan unit kerja tersebut, beberapa vendor lama masih digunakan sampai saat ini berdasarkan permintaan PIC unit kerja yang bersangkutan sehingga tidak dapat mengakomodir permintaan menu secara perseorangan dan masih terdapat keluhan akan variasi jamuan. Dengan adanya hal tersebut, kami akan terus berupaya dalam melakukan pelayanan secara optimal dengan menawarkan vendor dan menu yang bervariasi;
 - Kurangnya ketepatan Pramusaji dalam menerima jamuan. Adanya Pramusaji unit kerja yang menerima kedatangan jamuan tanpa menginformasikan ke *WhatsApp Group* sehingga dalam beberapa pelayanan terjadi kurangnya ketepatan informasi; Dalam pengoordinasian jadwal rapat dalam *WhatsApp Group* dengan pramusaji telah diinformasikan nama vendor dengan menu jemuannya unit kerjanya. Kurangnya ketelitian dalam membaca jadwal pernah terjadi sehingga ada yang tertukar menu jemuannya. Hal ini akan terus menjadi perhatian agar tidak terjadi lagi kejadian yang sama;
 - Jamuan yang datang terlambat; Adanya keterlambatan jamuan yang terjadi umumnya dikarenakan beberapa faktor, yakni:
 1. Penambahan jumlah jamuan yang dadakan oleh unit kerja pada hari rapat disertai permintaan menu/vendor yang diinginkan sehingga penyediaan jamuan datang terlambat.
 2. Kondisi lalu lintas sekitar istana yang sedang steril/banyak ditutup dikarenakan adanya demonstrasi sehingga kurir pengantaran membutuhkan waktu yang lebih lama untuk sampai ke kantor.
 3. Kurang tepatnya pengantaran oleh kurir, terutama kurir dari vendor baru atau toko pembelian jamuan langsung sehingga baru pertama kali mengantar jamuan. Beberapa kali ditemukan walaupun sudah diinformasikan dengan jelas saat pemesanan, namun informasi ke kurir sering menyasar ke pintu masuk veteran. Hal ini mengakibatkan jamuan datang terlambat.

- 
- Kebutuhan adanya data realisasi jamuan, koordinasi antar bagian terkait dan pengelola keuangan unit kerja:

1. Pada Semester I Tahun 2023, Sub Bagian Jamuan telah membuat data realisasi yang dibagikan kepada pengelola anggaran unit kerja guna memantau penggunaan anggaran. Adapun data realisasi yang telah dibuat mendapatkan saran kedepannya untuk ada keterangan posisi berkas, nilai dan siapa penerima berkas.

2. Selain itu, berkaitan dengan PPh 22 tentang pajak jamuan, belum ada prosedur/ketentuan tertulis terkait pajak jamuan di lingkungan Sekretariat Kabinet sehingga ada ketidaksamaan persepsi di pengadaan jamuan. Diperlukan koordinasi lebih lanjut agar mendapatkan kesepakatan yang sama terkait pajak jamuan.

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

- Monitoring secara intensif terhadap keberadaan dan kualitas sarana-prasarana di ruang-ruang rapat;
- Perlunya pengajuan pembaharuan komputer pada ruang rapat dan pemeliharaan kondisi *iceboard* dan *delegate mic* untuk menjaga kualitas penggunaan perlengkapan di ruang rapat;
- Dibuatnya pengajuan pengadaan alat rumah tangga dengan berkoordinasi dengan Bagian Pengadaan dan BMN terkait ketersediaan anggaran atau alternatif sewa untuk acara tertentu;
- Perlu dibuatnya monitoring dengan mengoordinir pramusaji di unit kerja masing-masing terkait alat rumah tangga yang didistribusikan dan secara berkala melaporkan kondisi alat rumah tangga yang rusak/hilang;
- Pemantauan distribusi jamuan melalui *WhatsApp Group* dengan pramusaji di unit kerja untuk pengambilan jamuan yang sesuai dengan yang dipesankan untuk unit kerjanya;
- Perlunya penambahan rekomendasi vendor baru/variasi menu jamuan, terutama vendor yang lokasinya berada di sekitar lingkungan Sekretariat Kabinet untuk mengantisipasi permintaan jamuan rapat yang mendadak. pelayan perlengkapan maupun jamuan akan selalu berusaha meningkatkan pelayanan melalui kerja sama dengan vendor baru/menyajikan pesanan jamuan kepada vendor dengan alternatif menu sehingga tidak ada keluhan terkait variasi menu;

- Menyosialisasikan data realisasi pengadaan jamuan agar setiap PIC dan pengelola keuangan dapat memantau penggunaan anggaran untuk jamuan;
- Menyosialisasikan e-katalog menu jamuan dan kepada perwakilan unit kerja agar setiap unit kerja yang membutuhkan jamuan dapat menyampaikan opsi jamuan sesuai dengan yang diinginkan;
- Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dan dengan PIC dan pengelola keuangan unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet guna optimalisasi layanan perlengkapan dan jamuan.

5

LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)

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

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


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

➤ Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan

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

LAYANAN PERPUSTAKAAN					
KATEGORI	2022	SEMESTER I 2023	SEMESTER II 2023	2023	KENAIKAN/ PENURUNAN
Responsiveness	81,05%	82,42%	84,10%	83,26%	2,21% (NAIK)
Reliability	80,95%	82,11%	83,96%	83,04%	2,09% (NAIK)
Assurance	80,61%	81,31%	84,17%	82,74%	2,13% (NAIK)
Empathy	82,01%	82,57%	84,90%	83,74%	1,73% (NAIK)
Tangible	80,95%	81,88%	84,58%	83,23%	2,28% (NAIK)
NILAI KUMULATIF	81,11%	82,06%	84,34%	83,20%	2,07% (NAIK)

Gambar 2.11. Layanan Perpustakaan



Dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan selama tahun 2023 sebesar **83,20%** atau berada pada kategori **“Sangat Tinggi”**. Apabila dibandingkan dengan data hasil survei tahun 2022, kepuasan pengguna layanan perpustakaan mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 2,09%. Kenaikan ini membuktikan bahwa pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna semakin meningkat dan membaik.

Perolehan hasil survei perpustakaan dimaksud didukung oleh langkah-langkah yang telah dilakukan guna meningkatkan layanan kepuasan pengguna serta kualitas layanan perpustakaan, diantaranya melalui upaya-upaya sebagai berikut:

1. Perpustakaan Sekretariat Kabinet mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari Pejabat/Pegawai di Lingkungan Sekretariat Kabinet dengan melibatkan Pejabat/Pegawai dalam pengisian survei usulan pengadaan koleksi perpustakaan;
2. Menyediakan koleksi perpustakaan yang dapat diakses secara elektronik maupun secara langsung untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi koleksi perpustakaan yang dibutuhkan tanpa mengenal batas waktu dan tempat;
3. Secara aktif melakukan promosi perpustakaan seperti: penyebarluasan koleksi terbaru, informasi hari-hari besar serta layanan Perpustakaan. Promosi ini dilaksanakan melalui berbagai media yakni, unggahan pada *Instagram*, *broadcast* via kanal *Whatsapp* resmi Sekretariat Kabinet serta *pop-up* pada laman presensi (presensi.setkab.go.id) sehingga dapat meningkatkan minat baca Pejabat/Pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet;
4. Peningkatan fasilitas, prasarana dan sarana di perpustakaan dapat menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif sehingga perpustakaan tidak hanya sebagai pusat informasi bagi pengguna, tetapi juga dijadikan sebagai *co-working space* untuk menunjang kinerja Pejabat/Pegawai di Lingkungan Sekretariat Kabinet;
5. Pendekatan personal antara Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan pelayanan informasi, keramahan dan kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan prima;
6. Pengembangan kapasitas Pustakawan dengan mengikuti berbagai workshop, Bimbingan Teknis maupun pelatihan yang dilakukan secara daring maupun luring mengenai pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, sehingga mampu untuk memberikan layanan terbaik kepada Pemustaka.

➤ Survei Tingkat Kepuasan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

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

LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI					
KATEGORI	2022	SEMESTER I 2023	SEMESTER II 2023	2023	KENAIKAN/ PENURUNAN
Responsiveness	78,43%	79,74%	82,85%	81,30%	2,87% (NAIK)
Reliability	78,87%	80,05%	82,60%	81,33%	2,46% (NAIK)
Assurance	79,17%	80,28%	82,71%	81,50%	2,33% (NAIK)
Empathy	80,61%	80,62%	83,75%	82,19%	1,57% (NAIK)
Tangible	79,05%	79,82%	83,02%	81,42%	2,37% (NAIK)
NILAI KUMULATIF	79,22%	80,10%	82,99%	81,54%	2,32% (NAIK)

Gambar 2.12. Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan kepuasan pengguna terhadap layanan TIK selama tahun 2023 sebesar **81,54%** atau kategori **“Sangat Tinggi”**. Jika dibandingkan dengan hasil survei di tahun sebelumnya yang sebesar 79,22%, kepuasan pengguna atas layanan TIK mengalami peningkatan sebesar 2,32%. Merujuk pada gambar diatas, hasil survei Semester II Tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding dengan Semester I tahun 2023, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan TIK tahun 2023 ini semakin meningkat dan membaik.

Adanya pembaharuan/peremajaan perangkat jaringan untuk mengatasi kendala yang ada, penambahan dan/atau pengaturan alokasi *bandwidth* yang sesuai kebutuhan, peningkatan ketanggapan dan keandalan dalam hal bantuan teknis/*helpdesk* jaringan dan aplikasi, dan peningkatan pengembangan dan penerapan aplikasi serta bantuan TIK lainnya menjadi salah satu faktor peningkatan Layanan TIK pada tahun 2023, dimana kebutuhan akses jaringan internet yang cepat dan penanganan gangguan jaringan internet dan aplikasi, pengembangan dan penerapan aplikasi dan bantuan TIK lainnya dapat melayani kebutuhan TIK pengguna dalam mendukung kelancaran tugas dan fungsi pengguna sehari-hari.



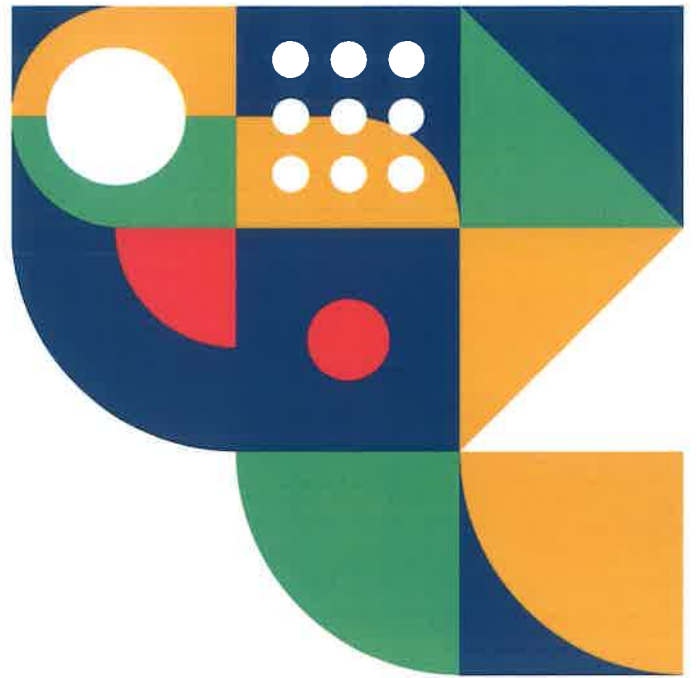
Selain untuk penilaian (gambaran) hasil evaluasi, survei kepuasan pengguna juga dilakukan untuk menjangking *feedback* dalam rangka peningkatan kualitas Layanan TIK dengan menyediakan ruang untuk responden menyampaikan harapan, saran, dan masukan. Secara umum, harapan, saran dan masukan dari pengguna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

1. Peningkatan kelancaran akses internet di lingkungan Sekretariat Kabinet seperti kecepatan dan kestabilan akses jaringan internet;
2. Peningkatan kapasitas *cloud storage* Sekretariat Kabinet dan dapat terintegrasi langsung dengan PC user;
3. Peningkatan ketanggapan dan keandalan pegawai dalam mengatasi kendala atau permasalahan;
4. Peningkatan sarana dan prasarana TIK guna meningkatkan kinerja Pejabat/Pegawai, terutama bagi unit kerja yang membutuhkan dukungan TIK dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari

Dengan demikian, atas saran dan masukan di atas, akan melakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Melaksanakan reviu terkait kebutuhan perangkat jaringan dan *bandwidth* sesuai kebutuhan di lingkungan Sekretariat Kabinet;
2. Melaksanakan reviu aplikasi di lingkungan Sekretariat Kabinet;
3. Penambahan dan/atau pengaturan alokasi *bandwidth* sesuai kebutuhan;
4. Merencanakan ketersediaan anggaran yang memadai guna perbaikan dan peningkatan kinerja layanan teknologi informasi.
5. Melaksanakan sosialisasi dan optimalisasi pemanfaatan *cloud storage* Sekretariat Kabinet;
6. Melaksanakan bantuan teknis/*helpdesk* jaringan internet dan aplikasi;
7. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk meningkatkan sarana dan prasarana TIK; dan
8. Mengikuti pelatihan IT untuk pengembangan kompetensi pegawai.





BAB III PENUTUP



PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Laporan hasil survei ini disusun sebagai pertanggungjawaban dan evaluasi dalam pengukuran pencapaian indikator kinerja “Persentase Kepuasan Terhadap Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya di Lingkungan Sekretariat Kabinet” yang ditetapkan dalam PK Deputy Bidang Administrasi dengan target 83% pada tahun 2023.

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan layanan dan tingkat pemanfaatan dokumen yang diberikan selama tahun 2023 berada pada tingkat **“Sangat Tinggi”** atau dengan perolehan nilai rata-rata sebesar **83,10%**. Apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2022, mengalami kenaikan sebesar 1,45%. Dengan perolehan hasil survei tersebut, maka realisasi capaian kinerja tahun 2023 sesuai dengan target yang ditetapkan dalam PK. Hal ini tidak terlepas dari berbagai upaya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga memberikan kebermanfaatn untuk *stakeholders* di lingkungan Sekretariat Kabinet.

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

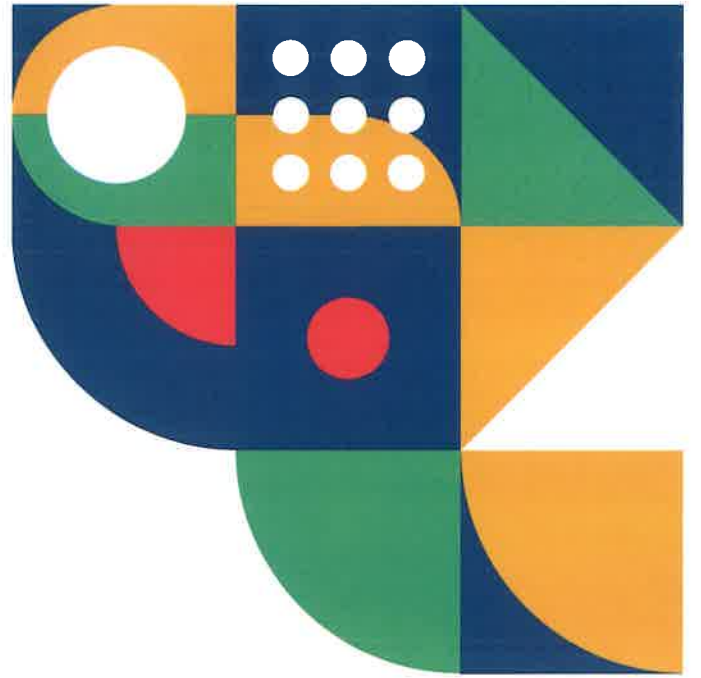
- Memberikan pendampingan dan menjaga koordinasi dengan seluruh unit kerja dengan pendekatan-pendekatan yang efektif.
- Melakukan sosialisasi dan internalisasi terhadap layanan dan kebijakan baru.
- Menyediakan koleksi perpustakaan yang dapat diakses secara elektronik maupun secara langsung untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi koleksi perpustakaan yang dibutuhkan tanpa mengenal batas waktu dan tempat.
- Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana serta infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses bisnis kinerja dan kenyamanan dalam memberikan layanan di lingkungan Sekretariat Kabinet.



- Meningkatkan kapasitas pegawai terkait ketanggapan, keakuratan, keramahan dan kemampuan berkomunikasi serta kepedulian dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga lebih memahami kebutuhan yang dilayani.

Deputi Bidang Administrasi akan selalu meningkatkan komitmen seluruh jajarannya dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet guna perbaikan kinerja dan pemberian layanan yang prima.





LAMPIRAN



SEKRETARIAT KABINET
REPUBLIK INDONESIA

MEMORANDUM

Nomor : M.645 /Adm-3/12/2023
Tanggal : 8 Desember 2023

Kepada Yth : **Pejabat pada Daftar Terlampir**
Dari : Kepala Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi
Perihal : Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Layanan di Lingkungan Deputi Bidang Administrasi Tahun 2023

Merujuk perihal tersebut pada pokok memorandum, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kedepuitan Bidang Administrasi sebagai unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi memberikan dukungan layanan internal di lingkungan Sekretariat Kabinet, akan melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Kedepuitan Bidang Administrasi Tahun 2023.
2. Survei dimaksud dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan dan merupakan instrumen untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.
3. Berkemauan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu pejabat Eselon II untuk menjadi responden, sekaligus mengugaskan 1 (satu) orang Pejabat Eselon III/settingkat, 1 (satu) orang Pejabat Eselon IV/settingkat, dan 1 (satu) orang staf di lingkungan unit kerja Bapak/Ibu untuk mengisi survei dimaksud.
4. Pengisian survei dilakukan secara *online* dengan mengakses tautan laman <https://www.surveymonkey.com/r/2023.surveymonkey>. Adapun pengisian kuesioner dapat dilakukan sampai dengan **15 Desember 2023**.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.


Mita Apriyanti

Terbacaan Yth :

1. Deputi Bidang Administrasi;
2. Deputi Bidang Politik, Hukum dan Keamanan;
3. Deputi Bidang Perencanaan;
4. Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan;
5. Deputi Bidang Kemitraan dan Investasi, dan
6. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet.

Lampiran Memorandum
Nomor : M.645 /Adm-3/12/2023
Tanggal : 8 Desember 2023

PEJABAT YANG DIKIRIMI MEMORANDUM

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

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	64	53,33%
2	Wanita	56	46,67%
Jumlah Keseluruhan		120	100,00%

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	≤ 30 tahun	18	15,00%
2	31 - 40 tahun	46	38,33%
3	41 - 50 tahun	31	25,83%
4	≥ 50 tahun	25	20,83%
Jumlah Keseluruhan		120	100,00%

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMU	0	0,00%
2	Diploma	2	1,67%
3	S1 (S1)	55	45,83%
4	S2 (S2)	61	50,83%
5	S3 (S3)	2	1,67%
Jumlah Keseluruhan		120	100,00%

No	Jabatan	Jumlah	Persentase
1	Eselon I	1	0,83%
2	Eselon II	25	20,83%
3	Eselon III	28	23,33%
4	Eselon IV	35	29,17%
5	Staf	31	25,83%
Jumlah Keseluruhan		120	100,00%

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1	Pusat Data dan Teknologi Informasi	4	3,33%
2	Pusat Pembinaan Penerimaan	4	3,33%
3	Biro Umum	9	7,50%
4	Biro Akuntabilitas Kinerja dan Reformasi Birokrasi	14	11,67%
5	Biro Perencanaan dan Keuangan	4	3,33%
6	Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Laksana	4	3,33%
7	Inspektorat	3	2,50%
8	Asisten Deputi Bidang Pemerintahan Dalam Negeri	3	2,50%
9	Asisten Deputi Bidang Hubungan Internasional	4	3,33%
10	Asisten Deputi Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Aparatur Negara	2	1,67%
11	Asisten Deputi Bidang Pertahanan, Keamanan, Komunikasi, dan Informalika	4	3,33%
12	Asisten Deputi Bidang Ekonomi Makro, Perencanaan Pembangunan, dan Pengembangan Iklim Usaha	3	2,50%
13	Asisten Deputi Bidang Perdagangan, Perindustrian dan Kelnagakerjaan	5	4,17%
14	Asisten Deputi Bidang Pengembangan Usaha dan Wilayah	4	3,33%
15	Asisten Deputi Bidang Pertanian, Kelautan, Perikanan, Riset, dan Teknologi	5	4,17%
16	Asisten Deputi Bidang Agama, Kesehatan, Pemuda, dan Olahraga	4	3,33%
17	Asisten Deputi Bidang Pendidikan dan Kebudayaan	4	3,33%
18	Asisten Deputi Bidang Sosial, Kebencanaan, Pemberdayaan Perempuan, dan Perindungan Anak	4	3,33%
19	Asisten Deputi Bidang Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	4	3,33%
20	Asisten Deputi Bidang Kelautan, Perikanan dan Kehutanan	3	2,50%
21	Asisten Deputi Bidang Sumber Daya Mineral dan Lingkungan Hidup	5	4,17%
22	Asisten Deputi Bidang Perhubungan dan Pekerjaan Umum	4	3,33%
23	Kepartaisalaan	4	3,33%
24	Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan	3	2,50%
25	Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan	4	3,33%
26	Asisten Deputi Bidang Naskah dan Terjemahan	5	4,17%
27	Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemsayakalan dan Protokol	4	3%
Jumlah Keseluruhan		120	100,00%

SURVEI KEPUJASAN LAYANAN SEMESTER 2 TAHUN 2023

ASPEK PELAYANAN															
A. Ketanggapan dalam Pelayanan (Responsiveness)		METODE PERHITUNGAN				ASPEK PELAYANAN									
		Nilai STP ($\sum w_i^2 \cdot 1$)	Nilai TP ($\sum w_i^2 \cdot 2$)	Nilai P ($\sum w_i^2 \cdot 3$)	Nilai SP ($\sum w_i^2 \cdot 4$)	Persentase	Kepuasan	Rata-rata	Alasan Sangat Tidak Puas (STP)	Alasan Tidak Puas (TP)					
1. Ketanggapan Pelayanan:															
a.	Kepegawain	0	1	76	43	120	3.35	0	2	228	172	83.75%	402	83.75%	Seringkali menginformasikan info respect dengan baik tp pelaksanaan acara
b.	Ketertarikan dan persuratan	0	1	70	49	120	3.4	0	2	210	196	85.00%	408	85.00%	Seringkali memo yang disampaikan respect dengan baik pelaksanaan acara
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	3	81	35	120	3.25	1	6	243	140	81.25%	390	81.25%	Setiap tahun dikasih lagi tidak pernah ada barangnya. pembelian pemenuhan permintaan dit lerp malah sering tidak diponah Terlalu lama dalam mengeluarkan barang yang diminta dan terkadang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diminta
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	4	84	32	120	3.23	0	8	252	128	80.83%	388	80.83%	Pemenuhan tidak diponah Barang yang diujikan seringkali tidak sesuai dengan pembelian barang Suka lama prosesnya dibutuhkan seragam BAKH yang sudah tua atau rusak belum diganti
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/hangunan, landasan, dan alat pengolah data	1	1	84	34	120	3.26	1	2	252	136	81.66%	391	81.66%	Kendaraan operasional sering kali observasi tapi masih ada yang bermasalah, ada masalah data (PC dan printer) Seringkali dengan kebutuhan bahan tidak ada label dan harus dari user yang sudah menyamakan bentuk baik.
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	63	57	120	3.48	0	0	189	228	86.66%	417	86.66%	Masih terjadi keterlambatan request terkait pengajuan permit dan kendaraan operasional yang sudah tidak memadai
g.	Perpustakaan	0	0	75	45	120	3.38	0	0	225	180	84.36%	405	84.36%	

	STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Unit ³)	Nilai TP (Unit ²)	Nilai P (Unit ³)	Nilai SP (Unit ⁴)	Persentase	Kepuasan		
h. Layanan TIK	0	5	75	40	120	3,29	0	10	225	160	395	82,29%	395	WIFI tidak mengover seluruh lantai 2 Respon lama saat website down atau jaringan yang digunakan untuk berkerja lambat. Website seringkali lamb untuk dibuka Saat ada kendala jaringan dan diminta untuk dicat dan diperbaiki memerlukan waktu yang relatif lama Jaringan seringkali sangat lambat padahal lagi ada zoom Hingga saat ini aplikasi ebalance belum bisa berjalan, permasalahan sejenis di sistem untuk login tidak bisa diperbaiki hingga bertahun tahun
2. Kecepatan Pelayanan :											480			
a. Kepegawaian	0	2	78	40	120	3,32	0	4	234	160	398	82,92%	398	Harus selalu ada follow up dulu baru mendapat jawaban sudah melakukan memo SPD tetapi abstensi masih terhambat sangat
b. Ketausuhan dan persuratan	0	1	72	47	120	3,38	0	2	216	188	406	84,58%	406	Memo serivah ditimbalan cepat dengan hier H acam
c. Penuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	1	0	86	33	120	3,26	1	0	258	132	391	81,46%	391	Sila Masih lambatnya respon pengajuan barang persediaan seperti printer atau ketersediaan kejelasan terhadap pengajuan seperti meubaga barang belum torcode dit persetujuan pembelian barang atas Mati yang sudah bisa/untuk sangat sangat tidak memuaskan
d. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	3	86	31	120	3,23	0	6	258	124	388	80,83%	388	Seringkali lama atas tidak dipertuhi
e. Penuhan permintaan pembayaran barang/barangan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	1	85	34	120	3,28	0	2	255	136	393	81,88%	393	
f. Penuhan permintaan jaminan dan pertanggung rapat	0	0	70	50	120	3,42	0	0	210	200	410	85,42%	410	
g. Perpustakaan	0	0	77	43	120	3,36	0	0	231	172	403	83,96%	403	
h. Layanan TIK	0	3	77	40	120	3,31	0	6	231	160	397	82,71%	397	Sila persoalan peng. dimana cek disamping yang terlewat jam terlewat lama dalam penanganan perbaikan sistem
3. Kemudahan Pelayanan :											480			
a. Kepegawaian	0	0	81	39	120	3,33	0	0	243	156	399	83,13%	399	
b. Ketausuhan dan persuratan	0	0	75	45	120	3,38	0	0	225	180	405	84,38%	405	
c. Penuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	80	39	120	3,32	0	2	240	156	398	82,92%	398	Sila

		0	1	80	39	120	3,32	0	2	240	156	398	82,92%		Sida
d.	Pendistribusian barang persediaan dari/atau barang milik negara	0	1	80	39	120	3,32	0	2	240	156	398	82,92%		Sida
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	2	80	38	120	3,3	0	4	240	152	396	82,50%		lama respon lambat
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	70	50	120	3,42	0	0	210	200	410	85,42%	83,59%	
g.	Perputakaan	0	1	75	44	120	3,36	0	2	225	176	403	83,96%		seharusnya yang ada di perpus memang benar2 bekerja di perpus, tetapi pengurang hormat seharusnya adaaris tidak diubuk bekerja di perpus dan yang bekerja di perpus benar2 melakukan atau ppt yang dibantuakan untuk inventarisasi buku buku
h.	Layanan TIK	0	1	77	42	120	3,34	0	2	231	168	401	83,54%		Sida

B. Keandalan dalam Pelayanan (Reliability)											Aspek Pelayanan		Alasan Tidak Pasa (ITP)		Alasan Tidak Pasa (ITP)			
L. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan :	STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	METODE PERBITUNGAN				Kapasitas	Rate-rata	400	Permasalahan	Rate-rata	Alasan Tidak Pasa (ITP)	Alasan Tidak Pasa (ITP)	
							Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)								Nilai SP (Jml*4)
a. Kereswaan	0	1	83	36	120	3,29	0	2	249	144	395	82,29%				Respon lambat Pergerakan produk antara 1 pesanan dari pesanan lainnya tidak sama		
b. Ketepatan dan persuratan	0	1	74	45	120	3,37	0	2	222	180	404	84,17%				Tidak pernah mendapat pemeliharaan sehingga setiap tahun meminta ulang kepastian		
c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	81	38	120	3,31	0	2	243	152	397	82,71%				Pegawai tidak pernah mendapat sehingga setiap tahun meminta ulang Respon lambat		
d. Pendistribusian barang persediaan dari/atau barang milik negara	0	2	82	36	120	3,28	0	4	246	144	394	82,08%				Respon lambat		
e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	1	79	40	120	3,33	0	2	237	160	399	83,13%	83,23%			Respon lambat		
f. Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	73	47	120	3,39	0	0	219	188	407	84,75%						
g. Perputakaan	0	0	78	42	120	3,35	0	0	234	168	402	83,75%						
h. Layanan TIK	0	2	78	40	120	3,32	0	4	234	160	396	82,52%	83,36%				Pegawai tidak memonitor reuter wifi, reit, setiap saat lakukan kerja dengan ritas guna pelayanan kepada pimpinan pegawai harus dilibatkan kompetensi individu training training keilmuan IT yang lebih update	

Z. Ketecepatan pelayanan :	STP	TP	P	SP	Total	Mata- ruba	Nilai STP (Jml*3)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	KMS	Kepercayaan	
												Presentase	Sda
a. Kepegawaian	0	0	83	37	120	3,31	0	0	249	148	397	82,71%	
b. Ketatausahaan dan persuratan	0	0	75	45	120	3,38	0	0	225	180	405	84,38%	
c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	80	39	120	3,32	0	2	240	156	396	82,92%	Sda
d. Pendiistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	83	36	120	3,29	0	2	249	144	395	82,29%	Sda
e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	0	82	38	120	3,32	0	0	246	152	398	82,92%	83,28%
f. Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	74	46	120	3,38	0	0	222	184	406	84,58%	
g. Perpustakaan	0	0	76	44	120	3,37	0	0	228	176	404	84,17%	
h. Layanan TIK	0	1	83	36	120	3,29	0	2	249	144	395	82,29%	Sda

C. Keptasian dalam Pelayanan (Assurance)										METODE PERHITUNGAN				Aspek Pelayanan				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)	Alasan Tidak Puas (TP)
1. Keptasian Pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*4)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	Persentase	Kepuasan	Rata-rata					
a.	Kepegawaian	0	0	79	41	120	3,34	0	0	237	164	83,54%					karena memang sedang lagi sepi, maka terasa tidak pas untuk pengumuman-pengumuman		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	74	45	120	3,37	0	2	222	180	84,17%					Sda		
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	81	38	120	3,31	0	2	243	152	82,71%					Sda		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	2	81	37	120	3,29	0	4	243	148	82,29%					Masih belum memenuhi aset kejelasan alasan ketika permohonan barang persediaan belum direpson seperti pengaluan printer		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan dan alat pengolah data	1	0	82	37	120	3,29	1	0	246	148	82,29%	83,41%				Tidak ada kepastian kapan selesainya perbaikan APD atau kembarain		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	72	48	120	3,4	0	0	216	192	85,00%							
g.	Perpustakaan	0	0	74	46	120	3,38	0	0	222	184	84,58%							
h.	Layanan TIK	0	2	79	39	120	3,31	0	4	237	156	82,71%					Tidak memberikan kepastian tidak ada kepastian dalam pembekalan sistem aplikasi		
2. Keukuran pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	Nilai STP (Jml*4)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	Persentase	Kepuasan	83,13%					
a.	Kepegawaian	0	1	79	40	120	3,33	0	2	237	160	83,13%					Terkadang dikawatir dan minta tidak didapatkan		
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	0	80	40	120	3,33	0	0	240	160	83,33%							
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	84	35	120	3,28	0	2	252	140	82,08%					Tidak akurat		
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	87	32	120	3,26	0	2	261	128	81,46%	82,84%				Tidak akurat		
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan dan alat pengolah data	0	2	83	35	120	3,28	0	4	249	140	81,68%					Kurang akurat dalam pemintaan perbaikan terutama kendaraan lama		
f.	Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	75	45	120	3,38	0	0	225	380	84,38%							
g.	Perpustakaan	0	0	78	42	120	3,35	0	0	234	168	83,75%							
h.	Layanan TIK	0	1	81	38	120	3,31	0	2	243	152	82,71%					Tidak akurat		

D. Stiap dan Pelayanan (Empathy)																			
1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata	METODE PEMUNGKAN				Aspek Pelayanan				Alasan Sangat Tidak Puas (STP)	Alasan Tidak Puas (TP)		
								Rata-rata	Riba-STP (Jm ² *1)	Riba-TP (Jm ² *2)	Riba-P (Jm ² *3)	Riba-SP (Jm ² *4)	400	Persentase	Kepuasan	Rata-rata			
a.	Kepagawaian	0	1	80	39	120	3.32		0	2	240	156	398	82,92%					Berapa lama dan tidak ramah
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	75	44	120	3.36		0	2	225	176	403	83,96%					Terdapat respon lama dan informasi yang diberikan tidak detail
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	0	78	42	120	3.35		0	0	234	168	402	83,75%					
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	0	78	42	120	3.35		0	0	234	168	402	83,75%					
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	1	77	42	120	3.34		0	2	231	168	401	83,54%	84,06%				lama
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan	0	0	72	48	120	3.4		0	0	216	192	408	85,00%					
g.	Perpustakaan	0	0	71	49	120	3.41		0	0	213	196	409	85,21%					
h.	Layanan TIK	0	0	75	45	120	3.38		0	0	225	180	405	84,38%					
2. Kepedulian pegawai dalam pelayanan :		STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata		Riba-STP (Jm²*1)	Riba-TP (Jm²*2)	Riba-P (Jm²*3)	Riba-SP (Jm²*4)	400	Persentase	Kepuasan	83,74%			
a.	Kepagawaian	0	1	81	38	120	3.31		0	2	243	152	397	82,71%					Berapa urusan terkait hal yang harus sudah penyelesaian, harus ada follow up bila dr yg bersangkutan
b.	Ketatausahaan dan persuratan	0	1	75	44	120	3.36		0	2	225	176	403	83,96%					Pembuatan memo ya respect menandakan biaya kurangnya kereloaan eh bura pegawai yang merasa terganggu diban nama
c.	Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	79	40	120	3.33		0	2	237	160	399	83,13%					Sda
d.	Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	82	37	120	3.3		0	2	246	148	396	82,50%	83,41%				Sda
e.	Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	1	81	38	120	3.31		0	2	243	152	397	82,71%					kurang peduli dalam mengecek kembali kerendahan atau apa yang telah diproses
f.	Pemenuhan permintaan jaman dan perlengkapan	0	0	74	46	120	3.38		0	0	222	184	406	84,50%					
g.	Perpustakaan	0	0	74	46	120	3.38		0	0	222	184	406	84,50%					
h.	Layanan TIK	0	1	79	40	120	3.33		0	2	237	160	399	83,13%					memilih jaringan atau apakah lama masalahnya kurang pasrah

E. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan (Tangible)

METODE PERHITUNGAN									
1. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan :				STP	TP	P	SP	Total	Rata-rata
	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)					
a. Karyawan	0	0	77	43	120	3,36			
b. Ketatausahaan dan persuratan	0	0	77	43	120	3,36			
c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	1	82	37	120	3,3			
d. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	1	82	37	120	3,3			
e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	0	85	35	120	3,29			
f. Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	74	46	120	3,38			
g. Perpustakaan	0	0	78	42	120	3,35			
h. Layanan TIK	0	0	83	37	120	3,31			
2. Kenyamanan dan kerapuhan ruangan pelayanan :	Nilai STP (Jml*1)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai P (Jml*3)	Nilai SP (Jml*4)	Nilai TP (Jml*2)	Nilai SP (Jml*4)
a. Karyawan	0	0	80	40	120	3,33			
b. Ketatausahaan dan persuratan	0	0	78	42	120	3,35			
c. Pemenuhan permintaan pengadaan barang dan jasa	0	0	84	36	120	3,3			
d. Pendistribusian barang persediaan dan/atau barang milik negara	0	0	80	40	120	3,33			
e. Pemenuhan permintaan pemeliharaan barang/bangunan, kendaraan, dan alat pengolah data	0	0	82	38	120	3,32			
f. Pemenuhan permintaan jamuan dan perlengkapan rapat	0	0	76	44	120	3,37			
g. Perpustakaan	0	0	70	50	120	3,42			
h. Layanan TIK	0	0	80	40	120	3,33			
Aspek Pelayanan				Rata-rata					
480	Persentase	Kepuasan	Rata-rata						
403	83,96%								
403	83,96%								
396	82,50%								
396	82,50%	83,28%							
395	82,29%								
406	84,58%								
402	83,75%								
397	82,71%								
480	Persentase	Kepuasan	Rata-rata						
400	83,33%		83,44%						
402	83,75%								
396	82,50%								
400	83,33%	83,59%							
398	82,92%								
404	84,17%								
410	85,42%								
400	83,33%								
Alasan Sangat Tidak Puas (STP)									
Alasan Tidak Puas (TP)									

Tidak ada

Tidak ada

PENGOLAHAN HASIL SURVEI PEMANFAATAN DOKUMEN

A. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam perbaikan perencanaan program, kegiatan, anggaran, dan kinerja																
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan		Aspek PerBidang	Aspek PerDokumen	Alasan Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Alasan Tidak Bermanfaat (TB)	
						STB (Jm ² *1)	TB (Jm ² *2)	B (Jm ² *3)	SB (Jm ² *4)	400	Persentase					Total
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	0	79	0	120	0	237	164	401	83,54%		82,81%			
2	Perjanjian Kinerja (PKJ) Tahun 2023	0	0	77	43	120	0	231	172	403	83,96%		83,78%			
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2022	0	0	81	39	120	0	243	156	399	83,13%	83,33%	82,81%			
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	0	83	37	120	0	249	148	397	82,71%	69,38%	82,50%			
5	Rencana Aksi Tahun 2023 dan Penajaman Roadmap Tahun 2020-2024	0	0	82	38	120	0	246	152	398	82,92%	82,60%	82,60%			
B. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dan anggaran																
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan		Aspek PerBidang	Aspek PerDokumen	Alasan Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Alasan Tidak Bermanfaat (TB)	
STB (Jm ² *1)	TB (Jm ² *2)	B (Jm ² *3)	SB (Jm ² *4)	400	Persentase	Total	Perindikator	Keseluruhan								
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	80	39	120	0	240	156	398	82,92%					
2	Perjanjian Kinerja (PKJ) Tahun 2023	0	0	82	38	120	0	246	152	398	82,92%					
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2022	0	0	82	38	120	0	246	152	398	82,92%	82,76%				
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	0	85	35	120	0	255	140	395	82,29%	68,85%				Perlu Sosialisasi Ulang
5	Rencana Aksi Tahun 2023 dan Penajaman Roadmap Tahun 2020-2024	0	0	85	35	120	0	255	140	395	82,29%	82,29%				
C. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk menilai dan memperbaiki pelaksanaan program, kegiatan, dan anggaran organisasi																
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan		Aspek PerBidang	Aspek PerDokumen	Alasan Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Alasan Tidak Bermanfaat (TB)	
STB (Jm ² *1)	TB (Jm ² *2)	B (Jm ² *3)	SB (Jm ² *4)	400	Persentase	Total	Perindikator	Keseluruhan								
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	84	35	120	0	252	140	394	82,08%					
2	Perjanjian Kinerja (PKJ) Tahun 2023	0	0	82	38	120	0	246	152	398	82,92%					
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2022	0	0	83	37	120	0	249	148	397	82,71%	82,50%				
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	0	85	35	120	0	255	140	395	82,29%	68,75%				
5	Rencana Aksi Tahun 2023 dan Penajaman Roadmap Tahun 2020-2024	0	0	84	36	120	0	252	144	396	82,50%	82,50%				
D. Pemanfaatan dokumen/laporan di bawah ini untuk peningkatan kinerja																
No	Pernyataan	STB	TB	B	SB	METODE PERHITUNGAN				Aspek Pemanfaatan		Aspek PerBidang	Aspek PerDokumen	Alasan Sangat Tidak Bermanfaat (STB)	Alasan Tidak Bermanfaat (TB)	
STB (Jm ² *1)	TB (Jm ² *2)	B (Jm ² *3)	SB (Jm ² *4)	400	Persentase	Total	Perindikator	Keseluruhan								
1	Indikator Kinerja Utama (IKU)	0	1	81	38	120	0	243	152	397	82,71%					
2	Perjanjian Kinerja (PKJ) Tahun 2023	0	0	80	40	120	0	240	160	400	83,33%					
3	Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2022	0	0	84	36	120	0	252	144	396	82,50%	82,81%				
4	Data Capaian Kinerja Triwulan pada Sistem Informasi Kinerja Terpadu Sekretariat Kabinet Tahun 2023	0	0	83	37	120	0	249	148	397	82,71%	68,95%				
5	Rencana Aksi Tahun 2023 dan Penajaman Roadmap Tahun 2020-2024	0	0	83	37	120	0	249	148	397	82,71%	82,71%				