



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

# Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I 2024

Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat .....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V PENUTUP .....	18
KESIMPULAN .....	18
LAMPIRAN .....	1
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	5

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

Dalam menjalankan tugas tersebut, Sekretariat Kabinet dhi. Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet (Deputi DKK) telah menyelenggarakan pelayanan publik kepada pihak eksternal yang dilaksanakan oleh 3 (tiga) unit kerja, yaitu Asisten Deputi Bidang Penyelenggaraan Persidangan, Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan dan Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat dengan responden adalah *stakeholders* penerima layanan Deputi DKK yaitu dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2024 meliputi 6 (enam) jenis layanan kepada *stakeholders* yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet, Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet, Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet, Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan, Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet, dan Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet. Sedangkan pada semester I 2024, Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK meliputi 2 (dua) jenis layanan yaitu Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet dan Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet.

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

### 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

### 1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat

Maksud kegiatan adalah menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024. Sedangkan tujuan disusunnya Laporan Hasil Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Eksternal yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester I Tahun 2024 antara lain:

1. Mendorong partisipasi *stakeholders* memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Deputi DKK.
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan.
3. Mengetahui masukan dan saran dari *stakeholders* terkait pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan SKM diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Terjalannya koordinasi antara penyelenggara pelayanan dengan *stakeholders* penerima pelayanan.
2. Terciptanya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan identifikasi pelayanan yang dinilai kurang optimal.
3. Terselenggaranya pelayanan yang inovatif berdasarkan masukan dan saran dari *stakeholders*.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Deputi DKK dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim SKM Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana, yaitu:

**Gambar 1.** Penanggung jawab SKM Deputi DKK Tahun 2024



#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan/ Pernyataan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pertanyaan/ pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner SKM Deputi DKK yaitu :

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

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Pengumpulan data berdasarkan jenis layanan yaitu:

No.	Jenis Layanan	Lokasi Pengumpulan Data
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	1. Secara online: Pengiriman link survei dan pengiriman <i>softcopy</i> ke alamat <i>e-mail</i> responden 2. Secara offline: Di lokasi unit pelayanan menggunakan kuesioner <i>hardcopy</i>
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Di Lokasi unit pelayanan menggunakan kuesioner <i>hardcopy</i>

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Semester I Tahun 2024, yaitu:

**Tabel 1.** Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024

No.	Jenis Survei	Kegiatan Survei	Waktu Pelaksanaan
1	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	Survei Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I Tahun 2024	Mei-Juni 2024
5	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I 2024	Januari s.d. Juni 2024

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan *stakeholders* yang mendapatkan layanan pengelolaan sidang kabinet dan layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Setiap bidang pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK memiliki karakteristik responden yang berbeda. Berikut ini penjelasan karakteristik responden dari 2 (dua) jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK semester I 2024 disertai dengan informasi jumlah responden.

**Tabel 2.** Jenis Survei, Karakteristik, dan Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik pada Deputi DKK Semester I Tahun 2024.

No.	Jenis Survei	Karakteristik Responden	Jumlah Responden
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)	Peserta persidangan kabinet	11
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	Peserta Rapat/Pertemuan yang dipimpin dan/atau dihadiri oleh Sekretaris Kabinet yang berasal dari K/L, Perwakilan Negara Sahabat, Perwakilan Masyarakat, Lembaga Non Pemerintah, dll	11

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

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

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

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

N= bobot nilai per unsur



Selanjutnya untuk menentukan nilai SKM menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

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

Setelah hasil perhitungan diperoleh, selanjutnya adalah membuat grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei. Selanjutnya, untuk memudahkan analisis hasil survei, persentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

**Tabel 3** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

## 1

### Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Persidangan dan Pelaporan Persidangan Kabinet)

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

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

Pada semester I tahun 2024, Deputi DKK mengelola administrasi penyelenggaraan persidangan kabinet sejumlah 49 jadwal sidang. 44 jadwal sidang statusnya sudah dilaksanakan dan 5 jadwal sidang statusnya batal dilaksanakan atas arahan Presiden. Jika ditinjau dari identifikasi jenis sidang, jumlah pengelolaan administrasi persidangan kabinet dapat digambarkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.** Jumlah Jadwal Penyelenggaraan Persidangan Kabinet Periode Januari-Juni 2024

Jenis Persidangan	Jan-Jun 2024
Sidang Kabinet Paripurna	3
Rapat Terbatas	6
Rapat Internal dan Pertemuan lainnya	40
	<b>49</b>

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

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

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

Survei dilaksanakan pada tanggal 28 Mei s.d. 28 Juni 2024, dengan responden sebanyak 11 peserta persidangan kabinet. Penyusunan hingga pengumpulan survei dilaksanakan oleh tim penyusun survei yang ditunjuk oleh Deputi DKK melalui Surat Perintah Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet Nomor Sprint.001/DKK/01/2024.

Pelaksanaan survei dilakukan menggunakan 3 (tiga) metode pilihan yaitu: (1) Pengisian kuesioner menggunakan *hardcopy*; (2) Pengisian kuesioner secara online melalui pengiriman *softcopy* ke alamat email kedinasan; (3) Pengisian kuesioner secara *online* melalui *link* yang disediakan di [setkab.go.id/surveisidang](http://setkab.go.id/surveisidang).

Kuesioner survei periode Januari s.d. Juni 2024 telah mengimplementasikan unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) aspek pernyataan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban, yaitu tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju.

Berikut pernyataan survei yang disampaikan di dalam kuesioner Survei terhadap Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet semester I tahun 2024.

**Gambar 2.** Pernyataan Kuesioner Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Semester I Tahun 2024

**KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET TAHUN 2024**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jabatan : .....

Mohon berikan tanda centang sesuai pendapat Bapak/Ibu pada pernyataan-pernyataan berikut ini:

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

Hasil survei kepuasan pengelolaan persidangan kabinet semester I tahun 2024 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Survei Kepuasan Peserta Sidang Kabinet terhadap Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I Tahun 2024

NO.	Pernyataan	Hasil Survei (%)
1.	Koordinasi terkait bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan.	86,36

NO.	Pernyataan	Hasil Survei (%)
2.	Koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet mudah dilakukan.	86,36
3.	Risalah diterima dengan baik.	95,45
4.	Risalah diberikan tanpa dikenakan biaya.	100
5.	Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti.	100
6.	Petugas penyelenggara sidang kabinet melayani dengan baik.	88,64
7.	Petugas penyelenggara sidang kabinet berperilaku baik, sopan, dan ramah.	90,91
8.	Pengaduan pelayanan sidang kabinet mudah dilakukan.	86,36
9.	Sarana dan prasarana sidang kabinet memadai.	88,64
<b>Pengelolaan Sidang Kabinet</b>		<b>91,41</b>

## 2.

### Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

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

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

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

Salah satu barometer untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan adalah survei lapangan yakni dengan mengumpulkan data dan informasi

tentang tingkat kepuasan para pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet. Survei dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Deputy DKK untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei mengacu pada ketentuan yang berlaku yakni PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017.

Survei Layanan Keprotokolan terhadap tamu-tamu penerima layanan dilaksanakan pada semester I dan II tahun 2024. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan keprotokolan yang diberikan oleh Deputy DKK.

Responden Survei Layanan Keprotokolan merupakan tamu-tamu penerima layanan audiensi dengan Sekretaris Kabinet yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan (ruang tamu Sekretaris Kabinet). Adapun responden survei layanan keprotokolan pada semester I tahun 2024 berjumlah 11 orang.

Metode penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan keprotokolan menggunakan rumus perhitungan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner survei layanan keprotokolan telah mengimplementasikan unsur-unsur survei kepuasan masyarakat yang tertuang dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kuesioner survei berisi 9 (sembilan) aspek pernyataan dengan jawaban skala kepuasan yang terdiri dari 4 (empat) kriteria jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hasil survei kepuasan terhadap layanan keprotokolan pada semester I 2024 adalah sebesar 94,25% yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester I Tahun 2024

<b>NO.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>
1.	Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.82
2.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan?	3.64
3.	Bagaimana target waktu pelayanan?	3.82
4.	Apakah dimintakan biaya/tariff di luar ketentuan persyaratan pelayanan?	4
5.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan?	3.82
6.	Bagaimana kompetensi petugas yang memberikan pelayanan?	4
7.	Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	4
8.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	3.73
9.	Bagaimana penanganan pengaduan pengguna pelayanan?	3.8
<b>Jumlah NRR</b>		<b>34</b>
<b>Hasil Survei (%) = (Jumlah NRR*0,11*25)</b>		<b>94,25%</b>

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

**1**

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

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat hasil survei layanan pengelolaan persidangan kabinet semester I 2024 adalah sebesar 91,41% dan Jika disejajarkan dengan interval penilaian masuk ke dalam mutu pelayanan A atau berkinerja Sangat Baik.

Persentase tertinggi 100% diperoleh pada 2 (dua) aspek yaitu: (1) Risalah diberikan tanpa dikenakan biaya; dan (2) Arahan Presiden dalam risalah bermanfaat untuk ditindaklanjuti. Risalah persidangan kabinet disusun dengan berpedoman pada Buku Pedoman Pelaporan Persidangan Kabinet, Peraturan Sekretaris Kabinet (Perseskab) Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet, serta Perseskab Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet. Risalah juga menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan yang akan diputuskan di lingkup Kementerian/Lembaga yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksana Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah, sehingga Arahan Presiden dapat lebih mudah untuk ditindaklanjuti. Selain itu, penyampaian risalah juga tidak dikenakan biaya (Gratis). Hal-hal tersebut yang menyebabkan tingginya perolehan hasil survei pada aspek terkait Risalah.

Sedangkan persentase terendah diperoleh pada 3 (tiga) aspek dengan persentase yang sama sebesar 86,36%. Ketiga aspek dimaksud antara lain aspek pernyataan: (1) Koordinasi terkait bahan paparan sidang kabinet mudah dilakukan; (2) aspek koordinasi penyelenggaraan sidang kabinet mudah dilakukan; dan (3) aspek pengaduan pelayanan sidang kabinet mudah dilakukan.

Pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan semester I tahun 2024, beberapa masukan dan saran beserta rencana tindak lanjutnya dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 9. Masukan/Saran dan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan**

NO	SARAN/MASUKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
1.	Mohon untuk pengiriman undangan persidangan tidak terlalu mepet dengan waktu pelaksanaan,	Sebagaimana diatur Perseskab Nomor 1 Tahun 2018 bahwa pemberitahuan jadwal penyelenggaraan persidangan kabinet oleh Sekretaris Kabinet kepada Menteri/Pejabat peserta persidangan	Desember 2024

NO	SARAN/MASUKAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TARGET TINDAK LANJUT
	terima kasih.	kabinet paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum penyelenggaraan persidangan kabinet, kecuali terdapat hal mendesak (Pasal 8).  Buku Panduan Kabinet yang berisi tata cara pengelolaan persidangan kabinet telah didistribusikan kepada seluruh Menteri dan Kepala Lembaga.	
2.	Risalah bisa kami terima dalam waktu yang lebih cepat.	Dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet pasal 13 yang berbunyi "Sekretaris Kabinet menyampaikan risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet" telah ditindaklanjuti dengan baik oleh Sekretariat Kabinet.  Pengiriman risalah melalui <i>e-mail</i> dinas Kementerian/Lembaga dilakukan dalam kurun waktu 24 jam x 7 hari (kurang dari 3 hari kerja).	Desember 2024

Sedangkan pada survei pengelolaan sidang kabinet yang dilaksanakan pada semester II Tahun 2023, terdapat beberapa masukan dan saran dari peserta persidangan kabinet yang telah ditindaklanjuti pada semester I 2024 sebagai berikut:

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

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
1.	Risalah dapat diterima selambat-lambatnya H+3 setelah penyelenggaraan sidang	Dalam Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pedoman Persiapan, Pelaksanaan, dan Tindaklanjut Hasil Sidang Kabinet pasal 13 yang berbunyi "Sekretaris Kabinet menyampaikan risalah hasil Sidang Kabinet kepada para Menteri Koordinator, Menteri/Kepala Lembaga, dan/atau gubernur dan bupati/wali kota, paling lambat 3

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
		(tiga) hari kerja setelah penyelenggaraan Sidang Kabinet” telah ditindaklanjuti dengan baik oleh Sekretariat Kabinet.  Pengiriman risalah melalui e-mail dinas Kementerian/Lembaga dilakukan dalam kurun waktu 24 jam x 7 hari (kurang dari 3 hari kerja).
2.	Saat ini sudah endemi, sebaiknya jumlah peserta sidang/ratas bisa dikembalikan seperti sebelum pandemi	Penentuan jumlah peserta rapat terbatas merupakan kewenangan dan Arahan Presiden.  Hal tersebut mempertimbangkan topik-topik tertentu yang akan dibahas sehingga menjadi lebih fokus.

## 5.

### Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, hasil survei layanan keprotokolan Sekretariat Kabinet semester I 2024 adalah sebesar 94,25%. Jika disejajarkan dengan interval penilaian maka masuk ke dalam mutu pelayanan A atau berkinerja sangat baik.

Persentase tertinggi diperoleh pada aspek kewajaran biaya layanan dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 4. Sedangkan persentase terendah diperoleh pada aspek kemudahan prosedur pelayanan yang memperoleh NRR sebesar 3.64.

Pada semester I 2024 tidak terdapat saran/masukan dari *stakeholders*. Sedangkan pada survei layanan keprotokolan yang dilaksanakan pada semester II 2023, terdapat masukan dan saran yang telah ditindaklanjuti pada semester I 2024 sebagai berikut:

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

NO	SARAN/MASUKAN/ADUAN	TINDAK LANJUT
1.	Melakukan evaluasi kinerja secara rutin.	Melakukan Evaluasi Kinerja Secara Rutin. Dilaksanakan analisa dan evaluasi (Anev) terkait pelaksanaan kegiatan keprotokolan yang dilaksanakan setiap enam bulan.
2.	Perbanyak tim protokol Sekretaris Kabinet.	

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini



dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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

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

**Tabel 18.** Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester I 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan Layanan (Bahan paparan sidang)	Menyusun <i>Cabinet Handbook</i> yang berisi seluruh informasi terkait persidangan kabinet dari hulu (penyiapan sidang) hingga hilir (risalah sidang). <i>Cabinet handbook</i> akan didiseminasikan kepada <i>stakeholder</i> Sekretariat Kabinet.		√	DKK
2	Unsur Prosedur Layanan (Undangan sidang)			√	DKK
3	Unsur Pengaduan Layanan	1. Mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan. 2. Layanan <i>whatsapp business</i> untuk menerima pengaduan terkait risalah persidangan kabinet.	√	√	DKK

Sedangkan pada hasil survei layanan keprotokolan Sekretaris Kabinet, seluruh unsur memperoleh hasil di atas IKM sebesar 3,53 mutu pelayanan A (berkinerja Sangat Baik), sehingga tidak memerlukan adanya rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.

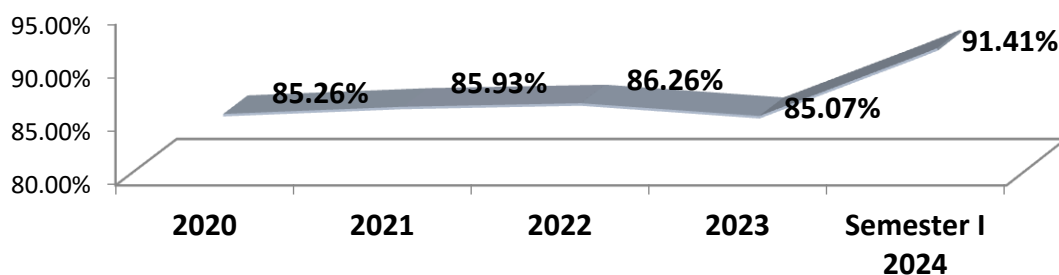
### 4.3 Tren Nilai SKM

1.

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

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

**Gambar 9.** Perbandingan Hasil Survei Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet Tahun 2020 s.d. Semester I 2024

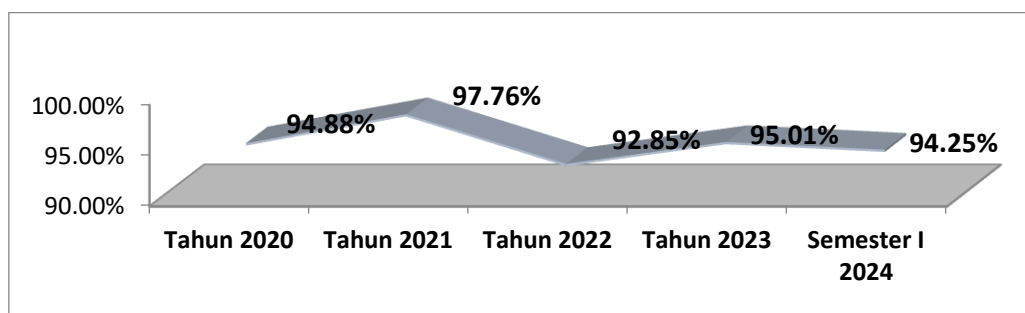


2.

#### Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

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

**Gambar 13.** Perbandingan Hasil Survei Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Tahun 2020 s.d. semester I 2024



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK guna mengetahui kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, dan/atau pemangku kepentingan lainnya. Laporan pelaksanaan hasil SKM ini sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas rencana kinerja dan perjanjian kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2024, dengan hasil survei sebagai berikut:

**Tabel 24.** Hasil Survei Pelayanan Publik Semester I 2024

No.	Jenis Pelayanan	Hasil Survei (%)
1.	Layanan Pengelolaan Persidangan Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	91,41
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,25
<b>Rata-rata</b>		<b>92,83</b>

Hasil survei secara keseluruhan menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK masuk ke dalam mutu pelayanan A yaitu berkinerja sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun-tahun sebelumnya, hasil survei pelayanan publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK mengalami fluktuasi seperti ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 25.** Perbandingan Hasil Survei Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK Tahun 2020 s.d. Semester I 2024

No.	Jenis Layanan	Nilai (%)				
		2020	2021	2022	2023	Semester I 2024
1.	Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet (Penyelenggaraan Sidang Kabinet dan Pengelolaan Risalah Sidang Kabinet)	85,26	85,93	86,26	85,07	91,41
2.	Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet	94,88	97,76	92,85	98,61	94,25

#### 5.2. Saran dan Rekomendasi

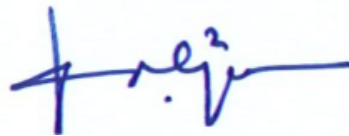
Berikut ini saran dan rekomendasi sebagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh Sekretariat Kabinet dhi. Deputi DKK:

- a. Meningkatkan koordinasi dengan Sekretariat Negara dhi. Sekretariat Presiden terkait pengelolaan administrasi dan sarana prasarana persidangan kabinet.

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

Jakarta, 12 September 2024

**Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet,**



Kardwiyana Ukar, S.H., LL.M.

NIP. 197305181999031001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

1

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



SEKRETARIS KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET SEMESTER I TAHUN 2024

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

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

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

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

Jakarta, 28 Mei 2024



Sekretaris Kabinet,

*(Signature)*  
Pranono Anung



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

**KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET TAHUN 2024**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Jabatan : .....

Mohon berikan tanda centang sesuai pendapat Bapak/Ibu pada pernyataan-pernyataan berikut ini:

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

**MASUKAN DAN SARAN: (jika ada)**

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

**Tata cara pengisian kuesioner dapat dilakukan melalui pilihan-pilihan sebagai berikut:**

1. Mengisi secara *online* pada alamat: <http://setkab.go.id/surveisidang>, atau;
2. Mengisi *hardcopy* lembar kuesioner, dan menyerahkan kembali ke Asisten Deputi Bidang Pelaporan Persidangan, Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet, Sekretariat Kabinet, atau;
3. Mengisi *hardcopy* lembar kuesioner, kemudian *file scan* kuesioner dikirimkan ke alamat email: [pelaporan.persidangan@setkab.go.id](mailto:pelaporan.persidangan@setkab.go.id).

**Narahubung:**

**Heni Hendrawati (Tlp/Wa: 081380069931) dan Ari Sulistiyani (Tlp/Wa: 088289348362)**

## 2.

## Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet



## 2. Hasil Olah Data SKM

### 1.

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

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGELOLAAN SIDANG KABINET  
SEMESTER I 2024

No	Jabatan	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9
1	Menteri Koordinator Bidang Perekonomian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Kepala Badan Informasi Geospasial	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG)	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	Kepala Badan Standardisasi Nasional	3	3	3	4	4	4	4	3	4
5	Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral	3	3	4	4	4	4	4	4	3
7	Menteri Investasi/ Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Menteri Keuangan	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia	4	4	4	4	4	3	4	3	3
10	Wakil Presiden RI	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	Jaksa Agung	3	3	4	4	4	3	3	3	3
<b>Total Nilai Persepsi</b>		<b>38</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>39</b>
Nilai Indeks		3.45	3.45	3.82	4.00	4.00	3.55	3.64	3.45	3.55
Nilai SKM		86.36	86.36	95.45	100.00	100.00	88.64	90.91	86.36	88.64

Bobot nilai rata-rata tertimbang	0.11
Indeks Rata-rata Semester I 2023	3.66
<b>SKM Rata-rata Semester I 2023</b>	<b>91.41</b>

## 2.

## Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Indikator	Pertanyaan 1 (Persyaratan Pelayanan)	Bobot		NRR Perunsur	NRR tertimbang	IKM
Sangat Sesuai	9	4	36	3.82	0.420	11
Sesuai	2	3	6			
Kurang Sesuai	-	2	-			
Tidak Sesuai	-	1	-			
Total	11		42			
Indikator	Pertanyaan 2 (Prosedur Pelayanan)	Bobot				
Sangat Mudah	7	4	28	3.64	0.400	10
Mudah	4	3	12			
Kurang Mudah	-	2	-			
Tidak Mudah	-	1	-			
Total	11		40			
Indikator	Pertanyaan 3 (Waktu Pelayanan)	Bobot				
Sangat Cepat	9	4	36	3.82	0.420	11
Cepat	2	3	6			
Kurang Cepat	-	2	-			
Tidak Cepat	-	1	-			
Total	11		42			
Indikator	Pertanyaan 4 (Biaya/Tarif)	Bobot				
Tidak Pernah (Gratis)	11	4	44	4	0.440	11
Sesekali	-	3	-			
Sering	-	2	-			
Sangat Sering	-	1	-			
Total	11		44			
Indikator	Pertanyaan 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	Bobot				
Sangat Sesuai	9	4	36	3.82	0.420	11
Sesuai	2	3	6			
Kurang Sesuai	-	2	-			
Tidak Sesuai	-	1	-			
Total	11		42			
Indikator	Pertanyaan 6 (Kompetensi Pelaksana)	Bobot				
Sangat Kompeten	8	4	32	4	0.410	10
Kompeten	3	3	9			
Kurang Kompeten	-	2	-			
Tidak Kompeten	-	1	-			
Total	11		41			
Indikator	Pertanyaan 7 (Perilaku Pelaksana)	Bobot				
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	10	4	40	4	0.430	11
Sopan dan Ramah	1	3	3			
Kurang Sopan dan Ramah	-	2	-			
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	-	1	-			
Total	11		43			
Indikator	Pertanyaan 8 (Sarana dan Prasarana)	Bobot				
Sangat Baik	8	4	32	3.73	0.410	10
Baik	3	3	9			
Kurang Baik	-	2	-			
Tidak Baik	-	1	-			
Total	11		41			
Indikator	Pertanyaan 9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	Bobot				
Sangat Lengkap	9	4	36	3.82	0.420	11
Lengkap	2	3	6			
Kurang Lengkap	-	2	-			
Tidak Ada	-	1	-			
Total	11		42			
<b>HASIL SURVEI</b>				<b>34</b>	<b>3.770</b>	<b>94.25</b>



Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERIODE SEMESTER II 2023**



**SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA**

**DEPUTI BIDANG DUKUNGAN KERJA KABINET**

**SEKRETARIAT KABINET**

**2024**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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

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

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

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Deputi DKK periode semester II 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

1.

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2023

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

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

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet Semester II 2023**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur Persyaratan Layanan	Melakukan koordinasi internal untuk merumuskan pedoman mekanisme pengelolaan persidangan kabinet	√				DKK
2	Unsur Pengaduan Layanan	Mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan	√	√	√	√	DKK
3	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	Mengusulkan Anggaran Belanja Tambahan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana persidangan kabinet	√				DKK

## 2

### Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

**Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Semester II 2023**

No.	Pertanyaan Survei	Hasil Survei (%)
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang diberikan?	81,82
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan permohonan penjadwalan Sidang kabinet yang dilaksanakan di unit ini?	77,27
3.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet unit ini?	79,55

No.	Pertanyaan Survei	Hasil Survei (%)
4.	Sesuai Standar Pelayanan, permohonan penjadwalan Sidang Kabinet tidak dipungut biaya, bagaimana pendapat Bapak/Ibu?	88,64
5.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan hasil dari pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet yang telah diberikan?	81,82
6.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet yang telah diberikan?	86,36
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet?	86,36
8.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan permohonan penjadwalan Sidang Kabinet?	81,82
9.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	79,55
<b>Rata-rata</b>		<b>82,58</b>

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet Semester II 2023**

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

**Tabel 5. Ringkasan Hasil SKM Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Semester II 2023**

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

**Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet Semester II 2023**

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

## 4 Layanan Informasi Terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

**Tabel 7. Ringkasan Hasil SKM Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester II 2023**

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

**Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet Semester II 2023**

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



## 5.

## Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tabel 9. Ringkasan Hasil SKM Layanan Keprotokolan Semester II 2023

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

Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet Semester II 2023

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

## 6.

## Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Tabel 11. Ringkasan Hasil SKM Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Semester II 2023

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

**Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet Semester II 2023**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	<b>Unsur Penanganan Pengaduan</b>	Penguatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, dengan melaksanakan rencana aksi:					Asdep Humas dan Protokol/Tim Kepseskab 80/2019
		a. Penetapan Draf Perubahan Kepseskab Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.		√			
		b. Penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.	√		√		
		c. Sosialisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Kabinet.			√		
		d. Melaksanakan <i>monitoring</i> , evaluasi dan tindak lanjut hasil monev terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Kabinet.				√	
		e. Menindaklanjuti hasil <i>monitoring</i> dan evaluasi pengelolaan pengaduan.pelayanan publik Sekretariat Kabinet		√		√	

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

**1**

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

**Tabel 13. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Pengelolaan Sidang Kabinet**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan koordinasi internal untuk merumuskan pedoman mekanisme pengelolaan persidangan kabinet	Sudah	Deputi DKK telah melaksanakan koordinasi internal untuk merumuskan pedoman mekanisme pengelolaan persidangan kabinet	Dokumentasi koordinasi internal	1. Mengikuti dinamika kebijakan pimpinan
2	Mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan	Sudah	Deputi DKK telah mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan	Undangan persidangan kabinet	2. Memastikan tingkat kepuasan <i>stakeholder</i> naratama (VVIP) terjaga secara

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Mengusulkan Anggaran Belanja Tambahan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana persidangan kabinet	Sudah	Deputi DKK telah mengusulkan Anggaran Belanja Tambahan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana	Memorandum pengusulan Anggaran Belanja Tambahan	konsisten (perubahan susunan/struktur kabinet)

## 2

### Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet

**Tabel 14. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Permohonan Penjadwalan Sidang Kabinet**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi prosedur pengusulan jadwal sidang kabinet sesuai dengan Inpres 7 Tahun 2017	Sudah	Deputi DKK telah melakukan sosialisasi prosedur pengusulan jadwal sidang kabinet sesuai dengan Inpres 7 Tahun 2017	Memorandum koordinasi	
2	Melakukan rapat koordinasi usulan topik sidang yang akan	Sudah	Deputi DKK telah melakukan rapat koordinasi usulan topik sidang	Foto rapat koordinasi	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	diusulkan ke presiden dengan ke deputian substansi		secara berkala dengan ke deputian substansi		
3	Mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif untuk menerima layanan pengaduan persidangan kabinet	Sudah	Deputi DKK telah mencantumkan nomor <i>whatsapp messenger</i> yang aktif pada undangan persidangan kabinet untuk menerima layanan pengaduan	Undangan persidangan kabinet	

### 3

### Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

Tabel 15. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Permohonan Salinan Risalah Sidang Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan layanan persyaratan permohonan salinan risalah	Sudah	Deputi DKK telah membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan layanan persyaratan permohonan salinan risalah	<i>Screenshot</i> komunitas PIC risalah	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk mempercepat <i>tracking</i> penerimaan risalah	Sudah	Deputi DKK telah membuat layanan komunitas PIC risalah untuk mempercepat <i>tracking</i> penerimaan risalah		
3	Membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan layanan pengaduan permohonan salinan risalah	Sudah	Deputi DKK telah membuat layanan komunitas PIC risalah untuk memudahkan layanan pengaduan permohonan salinan risalah		

#### 4

#### Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang Disebarluaskan

Tabel 15. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Informasi terkait Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pembenahan alur produksi komunikasi sehingga informasi dapat tersaji dengan cepat dan	Asdep Humas dan Protokol telah melakukan	<b>Pola Kerja Humas Tahun 2024</b> <i>Government Public Relations</i> (GPR) merupakan program prioritas untuk	Pola Kerja Humas Tahun 2024	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	akurat	pembenahan alur produksi komunikasi sehingga informasi dapat tersaji dengan cepat dan akurat, yaitu dengan membuat Pola Kerja Humas Tahun 2024.	<p>memastikan masyarakat mengetahui apa yang dilakukan pemerintah dan berpartisipasi dalam pembangunan. Implementasi GPR dilaksanakan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik</p> <p>Basis kerja GPR adalah pengelolaan informasi dan komunikasi yang berkelanjutan untuk memperoleh pemahaman dan dukungan publik terhadap Program dan Kebijakan Pemerintah.</p> <p>Program Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintah sebagai penentu agenda (<i>agenda setting</i>) isu-isu di masyarakat untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai sumber informasi yang akurat dan dapat dipercaya.</li> <li>2. Membentuk lembaga jejaring komunikasi.</li> <li>3. Menyusun dan memantau implementasi regulasi tentang</li> </ol>		



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			<p>GPR oleh K/L/D.</p> <p>4. Menyediakan dan menyebarkan konten informasi publik ke seluruh Indonesia.</p> <p>Untuk itu, dalam rangka pengelolaan informasi dan komunikasi yang berkelanjutan, Asdep Humas dan Protokol sebagai salah satu GPR melakukan pembenahan alur produksi komunikasi sehingga informasi dapat tersaji dengan cepat dan akurat yakni dengan membuat Pola Kerja Humas Tahun 2024.</p> <p>Pola kerja ini dibuat berpedoman pada tugas dan fungsi Asdep Humas dan Protokol sebagaimana Perseskab No.1 Tahun 2020 jo. Perseskab No.2 Tahun 2022, di mana Asdep Humas dan Protokol didukung oleh SDM Jabatan Fungsional Pranata Humas Ahli yang bersinergi dengan SDM jabatan lainnya.</p>		
2	a. Kilasan Informasi Mingguan Kabar Kabinet. Asdep Humas dan Protokol akan	Asdep Humas dan Protokol telah merancang video	Program tayangan Kabar Kabinet merupakan program kilasan berita sepekan mengenai kabinet dan	Video "Kabar Kabinet"	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	merancang video pendek yang berisi kilasan kegiatan pemerintahan selama satu pekan. Video bertajuk “Kabar Kabinet” ini akan tayang di kanal media sosial Sekretariat Kabinet.	pendek yang berisi kilasan kegiatan pemerintahan selama satu pekan. Video bertajuk “Kabar Kabinet” ini telah ditayangkan di kanal media sosial Setkab.	Setkab. Program ini disajikan pada kanal YouTube Setkab. Program ini mulai dirumuskan pada awal tahun 2024. Setelah melalui serangkaian persiapan, Kabar Kabinet tayang perdana pada tanggal 18 Februari 2024. Dalam proses produksinya program Kabar Kabinet melibatkan anggota Komunitas Digital Setkab yang merupakan perwakilan dari unit kerja di lingkungan Setkab. Hingga 20 Agustus 2024 Kabar Kabinet telah tayang sebanyak 26 episode.		
	b. Pengembangan Majalah Kabar Kabinet. Majalah Kabar Kabinet adalah majalah yang diinisiasi dan terbit perdana pada tahun 2023. Berbagai penyempurnaan rubrik akan dilakukan pada tahun 2024.	Tahun 2024 ini, Asdep Humas dan Protokol telah melakukan pengembangan Majalah Kabar Kabinet yakni dengan menyempurnakan rubrik Majalah	Dalam rangka pengembangan Majalah Kabar Kabinet, telah dilakukan sejumlah pertemuan guna membahas penyempurnaan rubrik Majalah Kabar Kabinet, di antaranya rapat bersama antara tim dari Asdep Humas dan Protokol dengan Komunitas Digital Sekretariat Kabinet serta rapat internt Asisten Deputi Bidang Hubungan	Rapat pembahasan penyempurnaan rubrik Majalah Kabar Kabinet	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		Kabar Kabinet.	Kemasyarakatan dan Protokol. Di dalam rapat tersebut dijang beberapa masukan, di antaranya penambahan rubrik investigasi serta rubrik seputaran Istana.		

## 5. Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

Tabel 16. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Keprotokolan Sekretariat Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melengkapi/memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan.	Sesuai target, pada triwulan II tahun 2024 Asdep Humas dan Protokol telah melengkapi sarana pelayanan	Penambahan bak sampah ukuran kecil di ruang layanan (ruang tamu Seskab), dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan pengguna layanan atas layanan yang diberikan Asdep Humas dan Protokol.	Ruang Tamu Seskab	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
		berupa penambahan bak sampah ukuran kecil di ruang layanan (ruang tamu Seskab).			
2	2.1 Menambah Kolom Saran pada Quisioner yang bisa digunakan sebagai Sarana Pengaduan.	Sesuai target, pada triwulan I tahun 2024 Asdep Humas dan Protokol telah menambahkan kolom saran pada kuesioner SKM Layanan Keprotokolan.	Penambahan kolom saran pada kuesioner SKM Layanan Keprotokolan, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi responden layanan dalam memberikan saran, masukan, maupun pengaduan terkait layanan yang diberikan Asdep Humas dan Protokol. Sedangkan bagi Asdep Humas dan Protokol, penambahan kolom saran ini dimaksudkan untuk perubahan layanan yang diberikan agar dapat lebih baik lagi kedepannya.	Quisioner Survei Layanan Keprotokolan	
	2.2 Mencantumkan <i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode quisioner</i> di ruang	Sesuai target, pada triwulan I tahun 2024 Asdep	Pencantuman <i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode</i> quisioner di ruang tunggu tamu, dimaksudkan	<i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode</i>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	tunggu tamu.	Humas dan Protokol telah mencantumkan <i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode quisioner</i> di ruang tunggu tamu.	untuk memberikan kemudahan bagi responden layanan dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan Asdep Humas dan Protokol. Sedangkan bagi Asdep Humas dan Protokol, pencantuman <i>Contact Person</i> yang tertera pada <i>barcode quisioner</i> di ruang tunggu tamu dimaksudkan agar penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh responden dapat lebih obyektif.	<i>quisioner</i>	

## 6.

## Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

Tabel 17. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Layanan Kehumasan Sekretariat Kabinet

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	<p>1.1 <b>Penguatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</b>, dengan melaksanakan rencana aksi:</p> <p>b. Penetapan Draf Perubahan Keputusan Kepseskab Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.</p>	<p>a. Draf Perubahan Keputusan Kepseskab Nomor 80 Tahun 2019 telah ditetapkan Seskab dgn Keputusan Seskab No.82 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik</p>	<p>a. 1) Pada konsiderans Menimbang Keputusan Kepseskab 82/2024, dijelaskan bahwa dalam rangka mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet, perlu dilakukan penataan pengelola pengaduan pelayanan publik.</p> <p>2) Mengubah ketentuan Diktum KETIGA Keputusan Kepseskab 80 Tahun 2019, menjadi:</p> <p>a) Susunan keanggotaan Tim Pengelola Pengaduan terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembina (Sekretaris Kabinet);</li> <li>- Penanggung Jawab (Deputi</li> </ul>	Kepseskab Nomor 82 Tahun 2024	Dinamika perubahan struktur organisasi di mana unit kerja di Setkab mengalami penyesuaian tugas dan fungsi terkait pengaduan masyarakat.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
		Di Lingkungan Sekretariat Kabinet.	<p>Bidang Administrasi dan Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketua merangkap Administrator Instansi (Asdep Humaspro);</li> <li>- Sekretaris merangkap Pejabat Penghubung (Kepala Pusat Data dan Teknologi Informasi);</li> <li>- Pejabat Penghubung (Asdep Pertahanan, Keamanan, Komunikasi dan Informatika; Asdep Pertanian, Ketahanan Pangan, Riset, dan Teknologi; Asdep Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi; Asdep Penanaman Modal dan Kepariwisata; Asdep Penyelenggaraan Persidangan; Asdep Pelaporan Persidangan; dan Kepala Pusat Pembinaan Penerjemah.</li> </ul>		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			b. Keputusan Sekretaris Kabinet ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan (26 Juli 2024).		
	c. Penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.	Setkab secara konsisten dan berkesinambungan telah membuat laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet secara periodik, terakhir laporan semester I tahun 2024.	<p>Pada periode semester I tahun 2024, Sekretariat Kabinet telah menerima sebanyak 114 pengaduan melalui beberapa sarana dan media pengaduan dengan rincian sebagai berikut:</p> <p>a) 8 pengaduan diterima melalui portal lapor.go.id.  b) 9 pengaduan diterima melalui email.  c) 97 pengaduan diterima melalui nomor whatsapp.</p> <p>Berdasarkan kategori satuan kerja yang dituju, maka dari 114 pengaduan yang diterima oleh Sekretariat Kabinet dapat dijabarkan sebagai berikut:</p> <p>a) 3 pengaduan menjadi kewenangan Sekretariat Kabinet dan telah disampaikan kepada pelapor;  b) 110 pengaduan ditujukan kepada Sekretariat Kabinet namun hampir seluruhnya dari pengaduan tersebut termasuk kategori pengaduan lainnya</p>	Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Setkab merupakan instansi pemerintah dengan <i>stakeholder</i> Presiden dan Wakil Presiden. Oleh sebab itu, mengingat sebagian besar tugas dan fungsi Setkab tidak bersinggungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, jumlah 8 (delapan) laporan yang diterima melalui portal lapor.go.id selama semester I tahun 2024 adalah capaian yang <b>wajar</b> dan kurang <i>feasible</i> untuk menargetkan 1 (satu) laporan per



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			<p>yang menjadi kewenangan instansi di luar Sekretariat Kabinet.</p> <p>c) 1 pengaduan masih dalam proses.</p> <p>Berdasarkan kategori permasalahan, 114 pengaduan yang diterima oleh Sekretariat Kabinet termasuk pengaduan lainnya dan tidak terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan, maupun pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet.</p> <p>Dalam periode semester I tahun 2024, sebanyak 113 pengaduan telah selesai diproses dan 1 pengaduan masih dalam proses. Adapun pengaduan tersebut berdasarkan jangka waktu penyelesaiannya semua pengaduan tersebut (100%) ditanggapi dalam waktu satu sampai dengan sepuluh hari kerja.</p>		<p>hari.</p> <p>Hal ini selaras dengan pandangan yang disampaikan Kementerian PAN RB di dalam Rapat Koordinasi Monitoring dan Evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR pada tanggal 30 Maret 2023, bahwa jumlah target tersebut sejatinya didorong untuk instansi yang melayani masyarakat secara langsung.</p> <p>Meskipun demikian, minimnya jumlah laporan pengaduan yang masuk masih dimungkinkan disebabkan oleh minimnya pengetahuan</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					<p>pengguna layanan (masyarakat) terhadap adanya <i>platform</i> pengaduan. Jumlah pengaduan yang meningkat juga mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan mereka meyakini bahwa masukan/pengaduan yang mereka berikan akan mendukung dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, rekomendasi Kementerian PAN RB berupa sosialisasi atau edukasi mengenai keberadaan SP4N-LAPOR dapat</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					dipertimbangkan.
	c. Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Sekretariat Kabinet.	Setkab telah menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara periodik dengan membuat laporan monev semester I tahun 2024.	<p>Dari hasil monev, pada prinsipnya Setkab telah melaksanakan program pengelolaan SP4N-LAPOR dengan baik, namun terdapat beberapa catatan untuk upaya peningkatan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setkab perlu melaksanakan lebih aktif lagi kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.</li> <li>b. Kecepatan dalam proses tindak lanjut laporan pengaduan dipertahankan, dengan respon pertama terhadap aduan diberikan kurang dari atau sama dengan 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>c. Kualitas tindak lanjut yang diberikan perlu ditingkatkan agar tidak normatif dan benar-benar menjawab permasalahan pelapor.</li> </ul>	Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Sekretariat Kabinet	Walaupun Setkab secara rutin sudah melaksanakan sosialisasi dan edukasi mengenai pengelolaan pengaduan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui diseminasi fitur/aplikasi SP4N-LAPOR! melalui media, sosial, website, dan media elektronik Setkab, namun masih dirasa kurang optimal. Hal tersebut disebabkan: 1) Adanya paradigma bahwa semakin banyak laporan yang ada maka akan

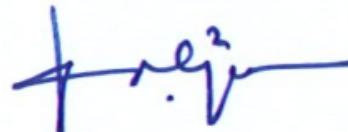
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
					<p>mengindikasikan buruknya pelayanan di Setkab.</p> <p>2) Terbatasnya anggaran sosialisasi dan bimbingan teknis kepada penyelenggara layanan.</p> <p>Kedua hal ini merupakan kendala dan tantangan yang harus segera kita atasi Setkab dalam masa mendatang.</p>

## **BAB IV KESIMPULAN**

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

Jakarta, 12 September 2024

**Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet**

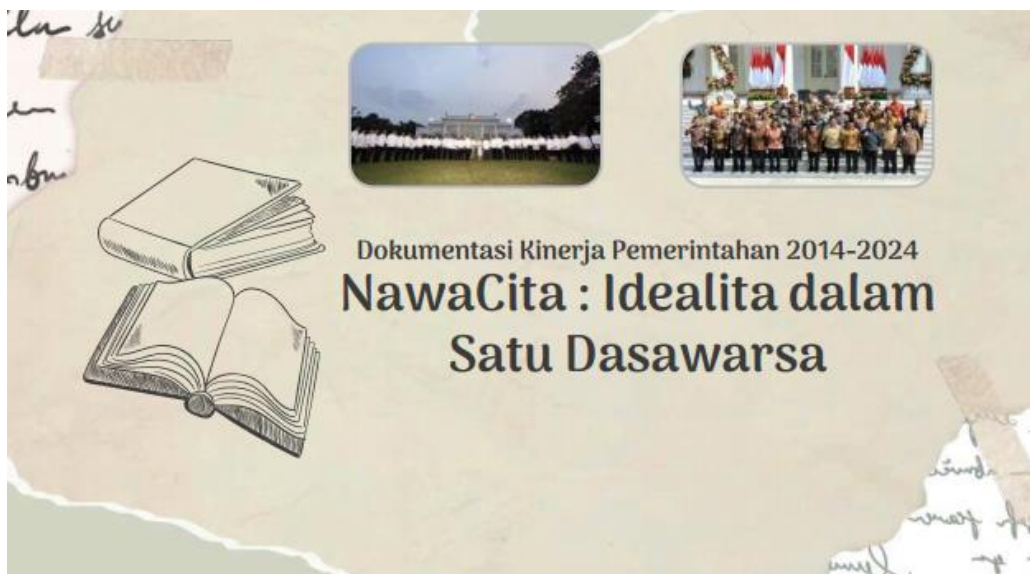
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kardwiyana Ukar'.

Kardwiyana Ukar, S.H., LL.M.  
NIP. 197305181999031001

## LAMPIRAN

### Dokumentasi Kegiatan Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Koordinasi internal perumusan pedoman mekanisme pengelolaan persidangan



## Undangan persidangan kabinet



SEKRETARIS KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

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

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

Demikian, untuk menjadikan maklum.



Tembusan:  
1. Presiden  
2. Wakil Presiden

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

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

## Memorandum pengusulan Anggaran Belanja Tambahan

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

### MEMORANDUM

Nomor : 08.102.0001.0000  
Tanggal : 23 Januari 2024

Kepada Yth. : [Redacted]  
Dari : [Redacted]  
Perihal : Usulan Kebutuhan Anggaran Dukungan Persidangan Kabinet di Ibu Kota Nusantara (IKN)

## Memorandum sosialisasi prosedur pengusulan jadwal sidang kabinet



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

### MEMORANDUM

Nomor : M. 03 /Waseskab/2/2023  
Tanggal : 07 Februari 2023

Kepada Yth. : Undangan Terlampir  
Dari : Wakil Sekretaris Kabinet  
Perihal : Undangan Rapat Penyiapan Usulan Topik Sidang Kabinet  
Paripurna, Rapat Terbatas, dan Rapat Internal

---

Bersama ini dengan hormat kami mengundang Bapak/Ibu Deputi untuk menghadiri Rapat Penyiapan Usulan Topik Sidang Kabinet Paripurna, Rapat Terbatas, dan Rapat Internal, yang akan diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 8 Februari 2023  
Waktu : Pukul 10.30 WIB  
Tempat : Ruang Rapat Wakil Sekretaris Kabinet  
Pimpinan Rapat : Wakil Sekretaris Kabinet  
Agenda : Pembahasan Usulan Topik Sidang Kabinet Paripurna,  
Rapat Terbatas, dan Rapat Internal.

Mengingat pentingnya rapat tersebut, dimohon kepada Bapak/Ibu untuk tidak diwakilkan.

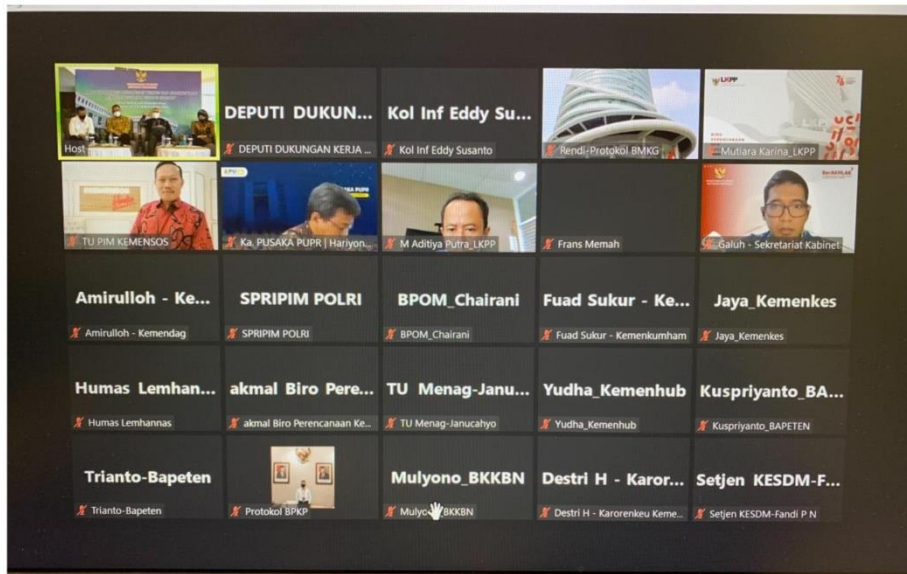
Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

  
Fadlansyah Lubis

Gambar 1 Memo Undangan Rapat Penyiapan Usulan Topik Sidang Kabinet yang akan diusulkan ke Presiden



## Dokumentasi rapat koordinasi usulan topik sidang



Gambar 2 Rapat sosialisasi prosedur pengusulan agenda sidang kabinet

## Undangan persidangan kabinet

  
**SEKRETARIS KABINET**  
**REPUBLIK INDONESIA**

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

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

Demikian, untuk menjadikan maklum.

  
**Pramono Anung**  
 Sekretaris Kabinet

Tembusan:

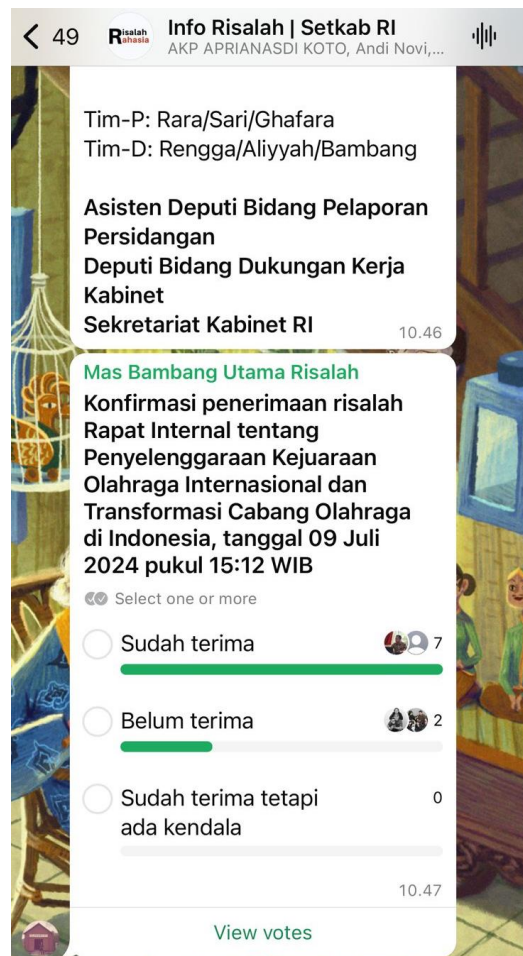
1. Presiden
2. Wakil Presiden

Catatan:

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

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

## Komunitas PIC risalah persidangan kabinet



## Pola Kerja Humas Tahun 2024



# TIM KERJA HUMAS SETKAB RI

**DARI HULU SAMPAI HILIR:**  
**± DUA PULUH ORANG**

**SEMENTARA DALAM KEADAAN NORMAL**  
**KEGIATAN YANG DILIPUT BERKISAR 3-5 KEGIATAN/HARI**

Role	Count	Sub-roles
STRAKOM	2 ORANG	
PELIPUT	8 ORANG	- KORBILIP - FOTOGRAFER - KAMERAMAN - REPORTER
KONTEN KREATOR	4 ORANG	- KOORDINATOR - DESAINER GRAFIS
EDITOR	2 ORANG	
MONITORING	2 ORANG	
PUBLIKASI & PELAYANAN INFORMASI	2 ORANG	- 6 ORANG ADMIN MEDIA DARING (DIRANGKAP KONTEN KREATOR & EDITOR)

## Video “Kabar Kabinet”

**KABAR KABINET**  
 Sekretariat Kabinet RI  
 26 video 437 x ditonton Diperbarai 4 hari yang lalu

Program Kabar Kabinet merupakan sajian tiga berita pilihan dalam sepekan mengenai pemerintahan dan isu terkait lainnya.

- PRESIDEN JOKOWI PIMPIN SIDANG KABINET PARIPURNA PERDANA DI IKN | KABAR KABINET EPS10-16 AGUSTUS 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 898 x ditonton • 5 hari yang lalu
- PRESIDEN JOKOWI PIMPIN RAPAT BAHAS RAPBN 2025 | KABAR KABINET EPS 3 s.d. 9 AGUSTUS 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 1,7 rb x ditonton • 12 hari yang lalu
- PEMERINTAH SIAPKAN RANGKAIAN KEMERDEKAAN KE-79 RI | KABAR KABINET 27 JULI s.d 2 AGUSTUS 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 417 x ditonton • 2 minggu yang lalu
- PEMERINTAH LUNCURKAN GOLDEN VISA INDONESIA | KABAR KABINET 20 s.d 26 JULI 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 284 x ditonton • 3 minggu yang lalu
- PRESIDEN JOKOWI TERIMA PENGHARGAAN ORDER OF ZAYED DARI EMIRAT ARAB | KABAR KABINET 13s.d19 JULI 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 706 x ditonton • 1 bulan yang lalu
- PEMERINTAH PANTAU KABUPATEN/KOTA LAYAK ANAK DI KALTIM | KABAR KABINET 6 s.d 12 JULI 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 409 x ditonton • 1 bulan yang lalu
- TIGA SKEMA PEMINDAHAN ASN KE IKN | KABAR KABINET 29 JUNI s.d 5 JULI 2024  
 Sekretariat Kabinet RI • 459 x ditonton • 1 bulan yang lalu

DEBINCAYAT DAVA SAIMC DI MAIK VE DDCICI 97 | KABAR KABINET 22 s.d 28 JUNI 2024

## Rapat pembahasan penyempurnaan rubrik Majalah Kabar Kabinet



 Gedung III, Kementerian Sekretariat Negara, Jakarta, Senin (24/10/2022)



 Gedung III, Kementerian Sekretariat Negara, Jakarta, Kamis (15/12/2022)



### Penambahan Bak Sampah pada Ruang tamu Seskab



### Penambahan kolom saran pada Quisioner survei layanan keprotokolan

SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

### Survei Kepuasan terhadap Layanan Keprotokolan pada Rapat/Pertemuan yang Dipimpin/Dihadiri Sekretaris Kabinet

humas.setkab@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**Saran**

Berikan saran anda untuk perubahan kami kedepannya.

Jawaban Anda

[Kembali](#) [Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

Anda pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Pencantuman *Contact Person* yang tertera pada *barcode* quisioner





SEKRETARIS KABINET  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN SEKRETARIS KABINET REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 82 TAHUN 2024  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN SEKRETARIS KABINET  
NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS KABINET REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kabinet, perlu dilakukan penataan pengelola pengaduan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kabinet tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Kabinet Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Kabinet;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

# LAPORAN PENGADUAN PUBLIK

## SEMESTER I TAHUN 2024



SEKRETARIAT KABINET  
REPUBLIK INDONESIA  
© 2024



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI DAN**  
**TINDAK LANJUT HASIL MONITORING DAN EVALUASI**  
**Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR)**  
**Semester I Tahun 2024**  
**di lingkungan Sekretariat Kabinet**

1. Monitoring dan evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR Semester I tahun 2023 di lingkungan Sekretariat Kabinet dilaksanakan oleh Tim Kepseskab 80 Tahun 2019, intinya:
  - a. Sekretariat Kabinet telah memiliki dasar hukum pengelolaan berupa Keputusan Sekretaris Kabinet Nomor 80 Tahun 2019.
  - b. akun SP4N Lapori Sekretariat Kabinet memiliki status akun aktif.
  - c. dari sisi pengelolaan laporan, dalam kurun waktu Semester I tahun 2024 Sekretariat Kabinet menerima sebanyak 8 laporan, yang semuanya telah selesai diverifikasi. Dari 8 laporan tersebut, 7 laporan telah ditindaklanjuti dan 1 laporan masih dalam proses. Dari 7 laporan yang ditindaklanjuti, 3 laporan kewenangan Sekretariat Kabinet telah selesai disampaikan dan 4 laporan bukan wewenang Sekretariat Kabinet sehingga diteruskan ke Admin Nasional.
  - d. Sekretariat Kabinet sudah menyusun dan menyampaikan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan sesuai pedoman, di mana rencana aksi tersebut menjadi bagian dari Rencana Aksi (Renaksi) Reformasi Birokrasi (RB) General Sekretariat Kabinet Tahun 2024