

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penjelasan Umum

Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 merupakan kewajiban unit organisasi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara atas penggunaan anggaran sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016, dengan berpedoman pada Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019.

Laporan Kinerja disusun secara periodik dan memuat informasi untuk menjawab berbagai permasalahan yang diminta oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam menentukan fokus perbaikan kinerja yang berkesinambungan dan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah serta 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, telah disusun Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 yang merupakan pencerminan hasil pencapaian kinerja tahun 2018.

Tujuan penyusunan Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 adalah sebagai:

1. pertanggungjawaban kinerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari unit kerja di lingkungan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara kepada Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara;
2. bahan pertimbangan pengambilan keputusan untuk perubahan-perubahan ke arah perbaikan secara efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, serta ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang

berlaku, dalam rangka pelaksanaan misi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;

3. perbaikan dalam perencanaan jangka pendek dan jangka menengah Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara.

Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. meningkatkan akuntabilitas Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
2. memberikan informasi bagi Menteri Sekretaris Negara yang selanjutnya diharapkan menjadi umpan balik bagi peningkatan kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
3. mengetahui dan menilai keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
4. memotivasi unit kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsi menjadi lebih baik;
5. menjadikan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara sebagai satuan organisasi yang profesional, transparan, akuntabel, dan dapat diandalkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

B. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

1. Kedudukan

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Sekretaris Negara serta dipimpin oleh Sekretaris Kementerian.

2. Tugas

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan pembinaan dukungan teknis dan administrasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, serta pemberian dukungan prasarana dan sarana untuk pejabat negara tertentu, dukungan administrasi kepada Dokter Kepresidenan, dan koordinasi kerja sama teknik antara pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan dan penanganan administrasi perjalanan dinas luar negeri.

3. Fungsi

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara menyelenggarakan fungsi:

- a. koordinasi kegiatan Kementerian Sekretariat Negara;
- b. koordinasi dan penyusunan rencana program dan anggaran di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- c. pembinaan dan pemberian dukungan pelayanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- d. pembinaan dan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, pengelolaan bahan kebijakan, kepustakaan, arsip dan dokumentasi, dan keprotokolan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- e. penyediaan prasarana dan sarana yang meliputi tanah, bangunan, kendaraan, dan perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, serta penyelenggaraan urusan kerumahtanggaan, keamanan, pengembangan pemerintahan berbasis elektronik, dan pelayanan kesehatan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, serta pemberian dukungan prasarana dan sarana untuk pejabat negara tertentu, dan dukungan administrasi kepada Dokter Kepresidenan;
- f. koordinasi perencanaan, pelaksanaan, *monitoring*, evaluasi, dan fasilitasi kerja sama teknik antara pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan, serta penanganan administrasi perjalanan dinas luar negeri;
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

C. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016, Struktur Organisasi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara terdiri dari:

1. Biro Perencanaan;
2. Biro Keuangan;
3. Biro Tata Usaha;
4. Biro Informasi dan Teknologi;
5. Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri;
6. Biro Umum.

Biro Perencanaan, mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi penyusunan rencana, program dan anggaran, di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara.

Biro Keuangan, mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan pelayanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara.

Biro Tata Usaha, mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan, pengelolaan bahan kebijakan, kepustakaan, arsip dan dokumentasi, dan keprotokolan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Biro Informasi dan Teknologi, mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri, mempunyai tugas penyelenggaraan koordinasi perencanaan, pelaksanaan, *monitoring*, evaluasi, dan fasilitasi kerja sama teknik antara Pemerintah Indonesia dengan mitra pembangunan luar negeri, serta penanganan administrasi persetujuan perjalanan dinas luar negeri.

Biro Umum, mempunyai tugas melaksanakan penyediaan prasarana dan sarana, pengelolaan barang milik negara yang meliputi tanah, bangunan, kendaraan, dan perlengkapan serta urusan kerumahtanggaan serta pelayanan kesehatan dan urusan pengamanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

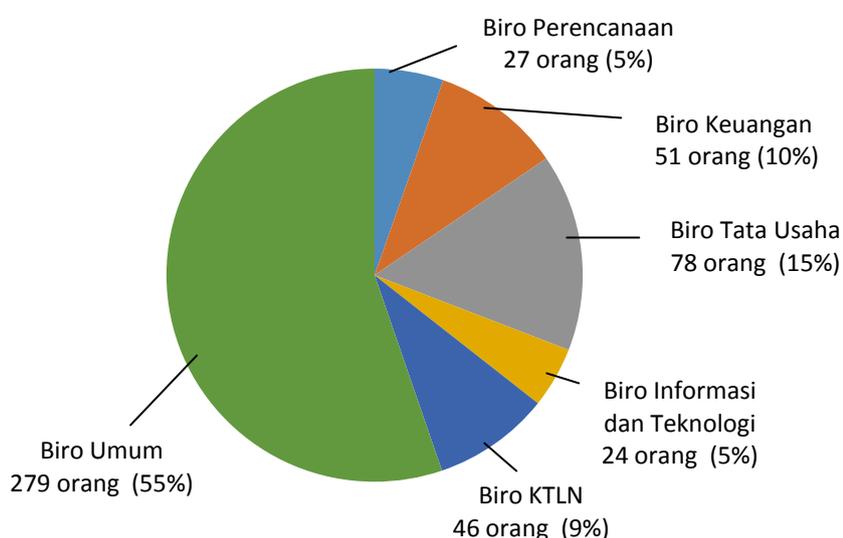
D. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) pada Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara sampai dengan akhir bulan Desember 2018 berjumlah 506 (lima ratus enam) orang yang terdiri dari:

1. pria sebanyak 363 (tiga ratus enam puluh tiga) orang;
2. wanita sebanyak 143 (seratus empat puluh tiga) orang.

Adapun Rincian kekuatan SDM Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara di masing-masing unit kerja, berdasarkan jabatan dan pendidikan adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Kekuatan SDM Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018



Sumber: Biro Sumber Daya Manusia, 2018

Tabel 1
Kekuatan SDM Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Jabatan Struktural:	
	» Eselon I	1
	» Eselon II	6
	» Eselon III	25
	» Eselon IV	75

No.	Jabatan	Jumlah
2.	Jabatan Fungsional	
	» Dokter Umum/Dokter Gigi	6
	» Perawat/Perawat Gigi	7
	» Bidan	1
	» Arsiparis	13
	» Perencana	2
	» Pustakawan	6
	» Pranata Komputer	10

Sumber: Biro Sumber Daya Manusia, 2018

Tabel 2
Kekuatan SDM Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	S.3	1	0,20
2.	S.2	71	14,03
3.	S.1/D.IV	148	29,25
4.	D.III	29	5,73
5.	D.II/D.I	0	0,00
6.	SLTA	232	45,85
7.	SLTP	16	3,16
8.	SD	9	1,78
	Jumlah	506	100,00

Sumber: Biro Sumber Daya Manusia, 2018

E. Aspek Strategis

1. Melakukan koordinasi dengan satuan organisasi lain pada Kementerian Sekretariat Negara, lembaga/instansi terkait dan mitra kerja sama luar negeri;
2. Memberikan pelayanan bidang perencanaan dan penganggaran, keuangan, tata usaha dan kearsipan, informasi dan teknologi, sarana, dan prasarana, kepada seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, pejabat negara tertentu, dan bidang kerja sama teknik dengan mitra kerja sama luar negeri;

3. Mengkoordinasikan anggaran lembaga lain yang secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara yaitu Pasukan Pengamanan Presiden, Dewan Pertimbangan Presiden, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), Kantor Staf Presiden (KSP). Satuan Kerja Sekretariat Negara memberikan bantuan pemerintah kepada AIPI dan PMI yang anggarannya diberikan pemerintah melalui Kementerian Sekretariat Negara.

F. Permasalahan Organisasi

Permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan fungsi selama ini antara lain:

1. kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM);
2. kurangnya dukungan anggaran untuk peningkatan kualitas layanan (inovasi).

G. Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan secara ringkas latar belakang, gambaran umum organisasi, aspek strategis dan permasalahan serta sistematika penulisan.

Bab II Perencanaan Kinerja

Bab II menjelaskan secara ringkas dokumen perencanaan yang menjadi dasar pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 yaitu Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019 dan Perjanjian Kinerja Tahun 2018.

Bab III Akuntabilitas Kinerja

Bab III menjelaskan anggaran Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, analisis capaian kinerja sasaran strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara disertai dengan analisis keberhasilan pencapaian kinerja sasaran Tahun 2018 dan realisasi anggarannya. Selain itu disajikan pula informasi kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara lainnya dan tindak lanjut rekomendasi tahun sebelumnya.

Bab IV Penutup

Bab IV menjelaskan kesimpulan menyeluruh dari Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 dan menguraikan langkah-langkah yang akan dilaksanakan yang diperlukan bagi perbaikan kinerja di tahun berikut.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

A. Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019

1. Visi dan Misi

Visi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara yang telah ditetapkan adalah:

”Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara yang andal dalam memberikan pelayanan prima kepada Menteri Sekretaris Negara”

Misi Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana yang telah ditetapkan Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019 adalah:

- a. mewujudkan perencanaan program dan anggaran secara efektif dan efisien pada Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- b. mewujudkan penyelenggaraan koordinasi yang efektif dan dukungan pelayanan administrasi keuangan yang kredibel pada Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- c. mewujudkan penyelenggaraan ketatausahaan, pengelolaan bahan kebijakan, kepustakaan, arsip dan dokumentasi, dan keprotokolan yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- d. mewujudkan penyelenggaraan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;

- e. mewujudkan penyelenggaraan koordinasi pemanfaatan dan dukungan pelayanan administrasi kerja sama teknik luar negeri dan perjalanan dinas luar negeri yang efektif dan efisien;
- f. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan teknis dan administrasi prasarana dan sarana, kesehatan, serta keamanan yang efektif dan efisien pada Kementerian Sekretariat Negara dan Pejabat Negara tertentu.

2. Tujuan

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara mempunyai tujuan untuk melaksanakan visi dan misi yang tertera dalam Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019. Tujuan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara adalah:

”Terwujudnya dukungan pelayanan teknis dan administrasi yang prima kepada Menteri Sekretaris Negara”

Indikator tujuan dan target tujuan Tahun 2018 pada Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019 adalah:

Tujuan	Indikator Tujuan	Target
Terwujudnya dukungan pelayanan teknis dan administrasi yang prima kepada Menteri Sekretaris Negara	Persentase hasil dukungan teknis dan administrasi yang berkualitas kepada Menteri Sekretaris Negara	100%

3. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama

Penetapan sasaran strategis mempunyai peranan penting dalam memberikan fokus pada penyusunan kegiatan, sehingga dapat bersifat spesifik, terukur, dan dapat dicapai serta mempunyai jangka waktu pelaksanaan. Melalui kajian yang menyeluruh, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara menetapkan sasaran strategis sebagai penjabaran dari tujuan yaitu:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan;
- b. tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas;
- c. tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas;
- d. meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri.

Dalam kerangka akuntabilitas organisasi dan untuk mengukur pencapaian kinerja berkaitan dengan informasi kinerja dari sasaran strategis yang telah ditetapkan, secara spesifik telah ditetapkan melalui indikator-indikator kinerja, yaitu:

- a. persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait;
- b. rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- c. kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara;
- d. rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- e. indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi, informasi, dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- f. indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara;
- g. indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu;

h. indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara.

Adapun keterkaitan antara tujuan, indikator tujuan, sasaran strategis, dan Indikator Kinerja Utama (IKU), dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3
Keterkaitan Tujuan, Indikator Tujuan, Sasaran Strategis, dan IKU

Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama
Terwujudnya dukungan pelayanan teknis dan administrasi yang prima kepada Menteri Sekretaris Negara	Persentase hasil dukungan teknis dan administrasi yang berkualitas kepada Menteri Sekretaris Negara	Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait
			2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
			3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara
			4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
		Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat Negara
		Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara
			Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu
		Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara

4. Kebijakan dan Program

a. Kebijakan

Kebijakan dan program Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara memuat langkah-langkah berupa program-program indikatif yang memiliki dampak besar terhadap pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara. Arah kebijakan yang sesuai dengan sasaran strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara yang meliputi:

- 1) peningkatan kualitas perencanaan program dan anggaran pada Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- 2) peningkatan kualitas penyelenggaraan koordinasi dan pemberian dukungan pelayanan administrasi keuangan pada Kementerian Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara;
- 3) peningkatan kualitas penyelenggaraan ketatausahaan, pengelolaan bahan kebijakan, kepustakaan, arsip dan dokumentasi, dan keprotokolan;
- 4) peningkatan kualitas penyelenggaraan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- 5) peningkatan kualitas penyelenggaraan koordinasi pemanfaatan dan dukungan pelayanan administrasi kerja sama teknik luar negeri dan perjalanan dinas luar negeri; dan
- 6) peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan teknis dan administrasi prasarana dan sarana, kesehatan, serta keamanan pada Kementerian Sekretariat Negara dan Pejabat Negara tertentu.

b. Program

Program yang dilaksanakan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara pada tahun 2018 meliputi dua program yaitu:

- 1) Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Kementerian Sekretariat Negara;
- 2) Program Penyelenggaraan Pelayanan Dukungan Kebijakan kepada Presiden dan Wakil Presiden.

B. Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan 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 bahwa setiap entitas akuntabilitas kinerja secara berjenjang menyusun Perjanjian Kinerja dengan memperhatikan dokumen pelaksanaan anggaran.

Sebagai wujud pelaksanaan amanat Peraturan Presiden tersebut, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara telah membuat Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 yaitu:

Tabel 4
Perjanjian Kinerja
Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Target
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	100%
	2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00
	3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP
	4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat Negara	3,00

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Target
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	3,00
	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	3,00
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	3,00

Target indeks dalam Perjanjian Kinerja (PK) tersebut ditetapkan dengan skala 4, dengan penjelasan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Tujuan

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara telah mewujudkan dukungan pelayanan teknis dan administrasi yang prima kepada Menteri Sekretaris Negara dari tahun 2015 s.d. 2018, yang terinci sebagai berikut:

Tujuan	Indikator Tujuan	Capaian			
		2015	2016	2017	2018
Terwujudnya dukungan pelayanan teknis dan administrasi yang prima kepada Menteri Sekretaris Negara	Persentase hasil dukungan teknis dan administrasi yang berkualitas kepada Menteri Sekretaris Negara	100%	100%	100%	100%

B. Capaian Kinerja Sasaran

1. Formulasi Perhitungan Indikator Kinerja

a. Sasaran Strategis 1

Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan

Capaian kinerja Sasaran Strategis ini dihitung dari nilai rata-rata capaian indikator kinerja. Masing-masing indikator kinerja diukur dengan formulasi perhitungan sebagai berikut:

Tabel 6
Formulasi Perhitungan IKU pada Sasaran Strategis 1
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Indikator Kinerja	Formulasi Perhitungan
Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	$(\text{Jumlah dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait}) / (\text{Jumlah dokumen perencanaan dan penganggaran yang diajukan}) \times 100\%$
Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	$\sum \text{Nilai indeks kepuasan pengguna seluruh layanan administrasi keuangan} / \sum \text{Layanan administrasi keuangan}$
Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	Hasil opini BPK, meliputi: - Wajar Tanpa Pengecualian - Wajar Dengan Pengecualian - Tidak Wajar - Tidak Memberikan Pendapat
Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	$\sum \text{Nilai indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara} / \sum \text{Layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara}$

b. Sasaran Strategis 2

Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas

Capaian kinerja Sasaran Strategis ini dihitung dari nilai rata-rata capaian indikator kinerja. Masing-masing indikator kinerja diukur dengan formulasi perhitungan sebagai berikut:

Tabel 7
Formulasi Perhitungan IKU pada Sasaran Strategis 2
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Indikator Kinerja	Formulasi Perhitungan
Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat Negara	Nilai indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

c. Sasaran Strategis 3

Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas

Capaian kinerja Sasaran Strategis ini dihitung dari nilai rata-rata capaian indikator kinerja. Masing-masing indikator kinerja diukur dengan formulasi perhitungan sebagai berikut:

Tabel 8
Formulasi Perhitungan IKU pada Sasaran Strategis 3
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Indikator Kinerja	Formulasi Perhitungan
Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	Nilai indeks kepuasan pengguna layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara sesuai dengan standar
Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	Nilai indeks kepuasan pengguna layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu

d. Sasaran Strategis 4

Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri

Capaian kinerja Sasaran Strategis ini dihitung dari nilai rata-rata capaian indikator kinerja. Masing-masing indikator kinerja diukur dengan formulasi perhitungan sebagai berikut:

Tabel 9
Formulasi Perhitungan IKU pada Sasaran Strategis 4
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Indikator Kinerja	Formulasi Perhitungan
Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	Hasil survei tentang efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri.

2. Hasil Capaian Kinerja Sasaran

Capaian kinerja Sasaran Strategis Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 seperti pada tabel berikut:

Tabel 10
Capaian Indikator Kinerja Sasaran
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Sasaran	Capaian (%)
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	100
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	100
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	100
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	100

Dari tabel di atas diketahui bahwa rata-rata capaian kinerja sasaran Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara pada tahun 2018 adalah 100%.

3. Hasil Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

Hasil Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 11
Capaian Indikator Kinerja Utama
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	100%	100%	100
	2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,16	100
	3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP	WTP	100
	4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,46	100

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat	3,00	3,10	100
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,02	100
	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	3,00	3,07	100
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan pemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,23	100

C. Analisis Capaian Kinerja Indikator Kinerja Utama

1. Sasaran Strategis 1

Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan.

Untuk mewujudkan Sasaran Strategis 1 diukur dengan tiga indikator kinerja utama. Berikut analisis capaian kinerja pada masing-masing indikator kinerja utama.

a. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait.

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018 capaian *output* indikator kinerja ini sebesar 100% dari target yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 153 dokumen.

Realisasi capaian IKU tersebut diperoleh melalui capaian-capaian *output* yang telah ditetapkan, yaitu:

- a) 39 dokumen perencanaan dan penganggaran, terdiri dari:
 - 1 dokumen Rencana Kerja (Renja) Tahun Anggaran 2018;
 - 1 dokumen Target dan Pagu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Tahun 2018;
 - 1 dokumen Nota Keuangan;
 - 2 dokumen Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Kementerian Sekretariat Negara Berdasarkan Pagu Anggaran dan Alokasi Anggaran Tahun Anggaran 2018;
 - 4 dokumen Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA);
 - 1 dokumen DIPA Tahun Anggaran 2018;
 - 27 dokumen POK DIPA Tahun Anggaran 2018; dan
 - 2 dokumen DIPA Anggaran Belanja Lain-lain Tahun Anggaran 2018.
- b) 114 dokumen revisi DIPA dan POK DIPA Satuan Kerja Sekretariat Negara yang terdiri dari:
 - 9 revisi DIPA Satuan Kerja Sekretariat Negara; dan
 - 105 revisi POK DIPA Satuan Kerja Sekretariat Negara.

Manfaat dari capaian *output* di atas menjadi salah satu acuan bagi satuan kerja/unit kerja pada Bagian Anggaran 007 (Kementerian Sekretariat Negara) untuk melaksanakan kegiatan.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Capaian kinerja *outcome* diukur dari disetujuinya dokumen perencanaan dan penganggaran oleh instansi terkait yang memenuhi kriteria baik dan berbasis kinerja.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pencapaian indikator kinerja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung sebagai berikut:

- a) adanya komitmen yang tinggi dari pegawai serta kerja sama yang baik dalam mencapai target kinerja;
- b) dukungan teknologi informasi;
- c) tersedianya SOP.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi untuk dapat menyajikan atau menyusun dokumen perencanaan dan penganggaran yang baik dan tepat antara lain kurangnya sumber daya manusia.

Untuk mengatasi kendala tersebut, telah dilakukan langka-langkah mengoptimalkan SDM yang ada dengan memberikan tugas tambahan dalam penyelesaian pekerjaan dan pelaksanaan tugas dan fungsi.

b. Rata-rata Indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, kegiatan-kegiatan indikator pendukung IKU telah dilaksanakan 100% dan realisasi capaian kinerja *output* sebanyak 9.974 dokumen atau sebesar 100% diperoleh melalui penyelenggaraan kegiatan-kegiatan:

- a) terlaksananya pembayaran belanja gaji dan tunjangan para Menteri/pejabat setingkat Menteri bulan Januari s.d. Desember 2018 sebanyak 39 dokumen (gaji induk, THR dan gaji ke-13);
- b) terlaksananya pembayaran gaji dan tunjangan pegawai pada Kementerian Sekretariat Negara bulan Januari s.d. Desember dan bulan ketiga belas tahun 2018 sebanyak 54 dokumen;
- c) terlaksananya pembayaran tunjangan kinerja pegawai pada Kementerian Sekretariat Negara bulan Januari s.d. Desember dan bulan ketiga belas tahun 2018 sebanyak 14 dokumen;
- d) terlaksananya pembayaran uang makan dan uang lembur PNS Sekretariat Negara bulan Januari s.d. Desember tahun 2018 sebanyak 24 dokumen;

- e) terlaksananya pembayaran honorarium Anggota Panel Ahli Dokter Kepresidenan tahun 2018 sebanyak 12 dokumen;
- f) terlaksananya penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran gaji (SKPP) sebanyak 96 dokumen;
- g) terlaksananya pembayaran tagihan kepada pihak ketiga dan kegiatan internal melalui LS sebanyak 3.123 SPM;
- h) terlaksananya pembayaran tagihan kepada pihak ketiga dan kegiatan internal melalui UP sebanyak 790 SPM;
- i) terselenggaranya administrasi dokumen SPD bagi pegawai di lingkungan Satker Sekretariat Negara sebanyak 1.303 memo pengajuan dan penerbitan 4.366 dokumen;
- j) terselenggaranya administrasi penyiapan Rancangan Surat Keputusan Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara tentang pengelola APBN di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 sebanyak 142 Rancangan Surat Keputusan;
- k) terselenggaranya administrasi penyiapan Rancangan Surat Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pengelola APBN di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 sebanyak 11 Rancangan Surat Keputusan.

Manfaat dari capaian *output* di atas adalah mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan dan anggaran di lingkungan Satuan Kerja Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Untuk mengetahui capaian kinerja *outcome* telah dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat (pengguna layanan) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan meliputi 4 Jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 12
Jenis Pelayanan Administrasi Keuangan

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pembayaran gaji dan tunjangan
2.	Administrasi perjalanan dinas
3.	Penerbitan Surat Keputusan Pengelola APBN
4.	Penyelesaian pembayaran tagihan

Terdapat 4 populasi 4 jenis pelayanan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 4 pelayanan tersebut tercantum dalam tabel dibawah.

Tabel 13
Responden Masing-Masing Jenis Pelayanan Administrasi Keuangan

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Pembayaran gaji dan tunjangan	Pejabat dan atau pegawai yang gaji dan atau tunjangannya diproses oleh Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara	62
2.	Administrasi perjalanan dinas	Pejabat dan atau pegawai yang administrasi perjalanan dinasnya diproses oleh Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara	66
3.	Penerbitan Surat Keputusan Pengelola APBN	Pejabat perbendaharaan di lingkungan Kemensetneg, pejabat pengadaan barang dan jasa dan pejabat/panitia penerima hasil pekerjaan di lingkungan Satuan Kerja Sekretariat Negara	6
4.	Penyelesaian pembayaran tagihan	Pejabat Pembuat Komitmen, Bendahara Pengeluaran Pembantu, Staf Pengelola Keuangan di lingkungan Satuan Kerja Sekretariat Negara	28
Jumlah responden			162

Sumber: Data Olahan Biro Keuangan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei dari 162 responden di atas, Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara untuk masing-masing jenis pelayanan, adalah sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Survei Jenis Pelayanan Administrasi Keuangan

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1.	Pembayaran gaji dan tunjangan	3.20
2.	Administrasi perjalanan dinas	3.07
3.	Penerbitan Surat Keputusan Pengelola APBN	3.18
4.	Penyelesaian pembayaran tagihan	3.19
Nilai Total		12,64
Nilai Rata-rata		3,16

Sumber: Data Olahan Biro Keuangan

Capaian nilai rata-rata IKM sebesar 3,16 dari skala 4 atau kinerja unit kerja pelayanan berada dalam kategori B (Baik), sehingga berdasarkan target yang telah ditentukan yaitu 3,00, capaian kinerja *outcome* tahun 2018 tercapai 100%.

Jika dibandingkan capaian kinerja *outcome* antara tahun 2017 dan 2018 mutu pelayanan masih sama masuk dalam kategori baik, namun nilai indek kepuasan pengguna layanan menunjukkan adanya kenaikan sebesar 0,06 yaitu dari 3,10 menjadi 3,16.

Adapun penjelasan unsur-unsur yang dinilai adalah sebagai berikut:

a) Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan, dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,053 yang berarti Baik.

b) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan sesuai jenis pelayanannya. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,062 yang berarti Baik.

c) Kejelasan petugas

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan, dan tanggung jawabnya). Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,093 yang berarti Baik.

- d) **Kedisiplinan Petugas**
Konsistensi waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,082 yang berarti Baik.
- e) **Tanggung jawab petugas**
Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab sampai pelayanan selesai. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,262 yang berarti Sangat Baik.
- f) **Kemampuan petugas**
Tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,240 yang berarti Baik.
- g) **Kesesuaian waktu/kecepatan**
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, khusus untuk layanan Pemrosesan Gaji dan Tunjangan pegawai, ketentuan ini berdasarkan undang-undang terkait. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,023 yang berarti Baik.
- h) **Keadilan**
Penyelenggaraan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pengguna layanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,148 yang berarti Baik.
- i) **Kesopanan**
Sikap sopan dan ramah petugas serta saling menghargai dan menghormati kepada pengguna layanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,621 yang berarti Sangat Baik dan merupakan unsur yang nilainya paling tinggi dalam survei tahun 2018.
- j) **Ketepatan waktu layanan**
Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal maupun ketentuan yang telah ditetapkan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,096 yang berarti Baik.

- k) **Kenyamanan lingkungan**
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapid an teratur sehingga pengguna layanan merasa nyaman. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,006 yang berarti Baik.
- l) **Keamanan pelayanan**
Terjaminnya tingkat lingkungan unit penyelenggara layanan maupun sarana penyelenggara, sehingga masyarakat merasa aman dari resiko-resiko yang mungkin timbul, termasuk keamanan data. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,157 yang berarti Baik.
- m) **Kemudahan informasi**
Tingkat kemudahan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi terkait layanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,196 yang berarti Baik.
- n) **Sikap tanggap petugas**
Sikap petugas saat menerima komplain maupun kritik dan saran. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,133 yang berarti Baik.
- o) **Aplikasi pendukung**
Pertanyaan-pertanyaan terkait system/aplikasi yang tersedia untuk kemudahan pengguna layanan dalam mengakses informasi maupun mendapatkan layanan. Pada unsur ini Biro Keuangan mendapatkan nilai rata-rata 3,323 yang berarti Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi yang sudah ada di Biro Keuangan seperti SIPA dan SIPP sudah sangat sesuai dan membantu proses pelayanan dan akan terus dilakukan pengembangan-pengembangan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Sedangkan dari kolom saran kami mendapatkan beberapa masukan antara lain:

- a) Debirokratisasi proses layanan SPD dan SK
- b) Optimalisasi system aplikasi SIPA dan SIPP agar lebih *update* dan lengkap.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pencapaian indikator kinerja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung sebagai berikut:

Keberhasilan tersebut dipengaruhi hal-hal sebagai berikut:

- a) adanya komitmen para pejabat/pegawai untuk mewujudkan target kinerja yang telah ditetapkan dan supervisi yang dilakukan oleh atasan langsung pejabat/pegawai. Hal ini bisa dilihat dari ketercapaian target PK masing-masing individu, mulai dari staf sampai level pimpinan;
- b) adanya komitmen para pejabat/pegawai untuk selalu berusaha memperbaiki mutu layanan yang diberikan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga memberi banyak kemudahan kepada para pengguna layanan;
- c) melakukan debirokratisasi dan penerapan standar pelayanan dalam tugas sehari-hari;
- d) penggunaan teknologi untuk mempermudah proses dan akses terhadap pelayanan.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi untuk dapat memberi pelayanan yang baik dan cepat, antara lain:

- a) jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai;
- b) masih adanya perbedaan persepsi tentang ketentuan-ketentuan pelayanan di Biro Keuangan seperti waktu pelayanan dan kecepatan pelayanan.

Untuk mengatasi kendala sebagaimana tersebut di atas, telah dilakukan langkah-langkah:

- a) melakukan optimalisasi/pemberdayaan jumlah SDM yang terbatas, dengan memberi tugas tambahan kepada para pegawai, di samping mengajukan permintaan penambahan pegawai baru dan bekerjasama dengan mahasiswa maupun siswa magang selama tahun 2018. Adapun dari jumlah personil tambahan yang dipenuhi adalah 4 CPNS dari yang diajukan 5 orang;

- b) melakukan kegiatan *persuasive* berupa pembinaan dan penyebaran informasi maupun koordinasi secara intensif dengan para pengelola keuangan di lingkungan Satuan Kerja Sekretariat Negara dan lembaga lain yang anggarannya secara administratif dikoordinasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara, melalui kegiatan-kegiatan di Biro Keuangan;
- c) konsultasi dengan unit kerja maupun lembaga terkait untuk mendapatkan solusi atas permasalahan dalam menyelenggarakan pelayanan;
- d) penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses layanan. Saat ini, Biro Keuangan berkerja sama dengan Biro Informasi dan teknologi sedang dalam proses pembangunan aplikasi pemrosesan administrasi perjalanan dinas.

c. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Dalam rangka pencapaian IKU “Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara” diupayakan melalui pencapaian kinerja *output*. Pada tahun 2018 capaian kinerja *output* sebanyak 3 (tiga) jenis Laporan Keuangan atau sebesar 100% sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dihasilkan melalui kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

- a) Laporan Keuangan Tingkat Kementerian Sekretariat Negara.
 - Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017 Unaudited (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017 Audited (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran Triwulan I dan Neraca Per 31 Maret Tingkat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Kementerian Sekretariat Negara Semester I Tahun 2018 (1 laporan);

- Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran Triwulan III dan Neraca Per 31 September Tingkat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 (1 laporan).
- b) Laporan Keuangan Tingkat Satuan Kerja Sekretariat Negara.
- Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Satuan Kerja Sekretariat Negara Tahun 2017 Unaudited (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran Triwulan I dan Neraca Per 31 Maret Tingkat Satuan Kerja Sekretariat Negara Tahun 2017 (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Satuan Kerja Sekretariat Negara Semester I Tahun 2018 (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran Triwulan III dan Neraca Per 31 September Tingkat Satuan Kerja Sekretariat Negara Tahun 2018 (1 laporan).
- c) Laporan Keuangan Tingkat Eselon I Sekretariat Negara.
- Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Eselon I Sekretariat Negara Tahun 2017 Unaudited (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Realisasi Anggaran Triwulan I dan Neraca Per 31 Maret Tingkat Eselon I Sekretariat Negara Tahun 2018 (1 laporan);
 - Penyusunan Laporan Keuangan Tingkat Eselon I Sekretariat Negara Semester I Tahun 2018 (1 laporan).

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Capaian Kinerja *Outcome* IKU “Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara” penilaian dilakukan oleh BPK. Penilaian atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara dilakukan berdasarkan 3 kriteria:

- a) penilaian atas Laporan Keuangan;
- b) penilaian atas kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan;
- c) penilaian atas Sistem Pengendalian Intern.

Berdasarkan Surat dari Kementerian Keuangan c.q. Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor S-7384/PB/2018 hal Pemberian Penghargaan

Pemerintah RI kepada Kementerian Negara/Lembaga Tahun 2017, disebutkan bahwa Opini atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara adalah **Wajar Tanpa Pengecualian**.

Manfaat dari *outcome* di atas adalah mewujudkan transparansi pengelolaan keuangan pemerintah dan memberikan gambaran akuntabilitas dari para pemangku kepentingan.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pencapaian target IKU kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara “Wajar Tanpa Pengecualian” selain cara pengelolaan Sumber Daya Manusia yang terkait langsung dengan tugas-tugas tersebut, juga karena pimpinan Satuan Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara telah mendukung sepenuhnya dalam mencapai target kinerja laporan keuangan WTP.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi pada tahun 2018 masih sama dengan tahun 2017 yaitu kurang memadainya jumlah SDM yang bertugas menyusun Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara pada tahun 2018. Dari jumlah pegawai yang dibutuhkan yaitu sebanyak 13 orang, saat ini baru terpenuhi 9 orang.

Untuk mengatasi kendala sebagaimana tersebut di atas, telah dilakukan langkah dengan cara mengoptimisasi/memberdayakan SDM yang ada dengan mendukung pegawai untuk mengikuti berbagai pelatihan pengembangan kompetensi, agar kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi meningkat, sehingga bisa melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan efisien. Meskipun tidak semua pelatihan yang diajukan diterima.

d. Rata-rata Indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, kegiatan-kegiatan pendukung IKU yaitu kegiatan penatausahaan naskah dinas, telah dilaksanakan dengan baik pengendalian



dan pengurusan surat menyurat sebanyak 14 (empat belas) kegiatan penerimaan, pemilahan, *scanning*, penginputan, dan pendistribusian surat serta kegiatan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi, menghasilkan 15 (lima belas) daftar arsip yang juga terlaksana dengan baik, sehingga capaian IKU “Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” mencapai 100%.

Realisasi capaian IKU sebesar 100% diperoleh melalui penyelenggaraan kegiatan-kegiatan:

Kegiatan penatausahaan naskah dinas menghasilkan *output*:

- a) penatausahaan surat masuk yang ditujukan kepada Presiden dan atau Menteri Sekretaris Negara sebanyak 37.177 surat;
- b) penatausahaan surat keluar Presiden dan Menteri Sekretaris Negara sebanyak 1.426 surat;
- c) penatausahaan memorandum dari pimpinan satuan organisasi kepada Menteri Sekretaris Negara sebanyak 4.538 memo;
- d) penatausahaan Keputusan Presiden dan Menteri Sekretaris Negara tentang Rombongan Pada Kunjungan Presiden dan Wakil Presiden ke luar negeri sebanyak 8 (delapan) keputusan;
- e) penerbitan surat izin perjalanan dinas luar negeri Pejabat Negara sebanyak 4.689 surat;

- f) pengiriman surat Menteri Sekretaris Negara dan/atau pimpinan satuan organisasi ke-pejabat/masyarakat diluar Kementerian Sekretariat Negara yang dikirim langsung (*by-hand*) melalui caraka persuratan berjumlah 5.996 surat dan melalui jasa pengiriman sebanyak 25.195 surat;
- g) pengiriman memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden sebanyak 2.029 memo;
- h) pengiriman memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Wakil Presiden sebanyak 66 (enam puluh enam) memo;
- i) penatausahaan memorandum dan surat yang ditujukan kepada para Staf Ahli Kementerian Sekretariat Negara sebanyak 579 memo/surat;
- j) penatausahaan memorandum dan surat ke luar yang ditandatangani oleh para Staf Ahli Kementerian Sekretariat Negara sebanyak 93 (sembilan puluh tiga) memo/surat;
- k) penyiapan undangan acara kenegaraan;
- l) penyusunan buku Daftar Nama dan Alamat Pejabat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- m) penyusunan naskah kenegaraan;
- n) pencetakan dokumen kenegaraan.

Kegiatan pengamanan dokumen/arsip menghasilkan *output*:

- a) Kegiatan penataan/pengelolaan arsip menghasilkan 1(satu) daftar inventaris arsip.
- b) Pemindahan arsip inaktif dari unit kerja di lingkungan Kementerian



Sekretariat Negara menghasilkan 8 (delapan) daftar arsip pindah, yaitu:

1. Arsip Biro Umum, Sekretariat Kementerian;
2. Arsip Biro Umum, Sekretariat Militer Presiden;

3. Arsip Bagian Protokol dan TUP, Biro Tata Usaha;
 4. Arsip Biro Administrasi Pejabat Negara;
 5. Arsip Bagian Pengelolaan Bahan Kebijakan, Biro Tata Usaha;
 6. Arsip Sekretariat Presiden;
 7. Arsip Sekretariat Militer Presiden;
 8. Arsip Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.
- c) Penyerahan arsip statis ke Arsip Nasional Republik Indonesia menghasilkan 2 (dua) daftar arsip serah, dengan rincian sebagai berikut:
1. 1 (satu) daftar arsip Kepresidenan, yaitu:
 - Arsip RIS Hatta s.d. Ampera Yang Disempurnakan;
 - Arsip ASEAN;
 - Arsip GNB;
 - Arsip Sekretariat Wakil Presiden;
 - Arsip foto Presiden;
 - Arsip buku tamu kenegaraan.
 2. 1 (satu) daftar arsip Surat-surat Presiden RI pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid dan Megawati Soekarnoputri tahun 1999 s.d. 2004;
- d) Pemusnahan arsip
Pemusnahan arsip menghasilkan 1(satu) daftar arsip musnah, yaitu arsip Biro Keuangan tahun 1989 s.d. 2007.
- e) Alih media arsip
Alih media arsip dilakukan dengan cara mikrofilm dan digitalisasi yang menghasilkan 4 (empat) daftar arsip, yaitu:
- 1 (satu) daftar arsip mikrofilm arsip kepresidenan;
 - 1 (satu) daftar arsip digital arsip Keputusan Presiden tentang Grasi Tahun 1992-1994;
 - 1 (satu) daftar arsip digital arsip Keputusan Presiden tentang Naturalisasi Tahun 1985 dan 1988;
 - 1 (satu) daftar arsip digital arsip Aset Kementerian Sekretariat Negara.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Indikator Kinerja Utama “Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” sebagai penilaian atas kinerja selama tahun 2018 diperoleh berdasarkan pengolahan hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas dan dokumen/arsip meliputi 2 jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 15
Jenis Pelayanan Penatausahaan Naskah Dinas dan Dokumen/Arsip

No.	Jenis Pelayanan
1.	Ketatausahaan pengiriman surat masuk
2.	Kepengelolaan dan pengamanan terhadap dokumen/arsip

Terdapat 2 populasi untuk 2 jenis pelayanan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 2 pelayanan tersebut tercantum dalam tabel dibawah.

Tabel 16
Responden Masing-Masing Jenis Pelayanan Penatausahaan Naskah Dinas dan Dokumen/Arsip

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Ketatausahaan pengiriman surat masuk	Seluruh pengguna layanan pengiriman surat yang berasal dari Kementerian/Lembaga, LPNK, Organisasi Masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Individu/perseorangan	150
2.	Kepengelolaan dan pengamanan terhadap dokumen/arsip	Seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berjumlah 49 unit kerja	28
Jumlah responden			178

Sumber: Data Olahan Biro Tata Usaha

Berdasarkan hasil pengolahan data survei dari 178 responden di atas, Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara untuk masing-masing jenis pelayanan, adalah sebagai berikut:

Tabel 17
Hasil Survei Jenis Pelayanan Penatausahaan Naskah Dinas dan Dokumen/Arsip

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1.	Ketatausahaan pengiriman surat masuk	3.60
2.	Kepengelolaan dan pengamanan terhadap dokumen/arsip	3.32
Nilai Total		6.92
Nilai Rata-rata		3.46

Sumber: Data Olahan Biro Tata Usaha

Adapun penjelasan unsur-unsur yang dinilai adalah sebagai berikut:

a) Keadilan Pelayanan

Petugas yang melaksanakan pelayanan tidak membedakan golongan/status sosial pengguna layanan persuratan dan/atau layanan kearsipan. Pada unsur ini rata-rata penilaian responden sebesar 3,8 yang berarti sangat baik.

b) Kesopanan

Sikap sopan pegawai terhadap pengguna layanan mendapat penilaian sangat baik dari responden dengan nilai rata-rata 3,6

c) Komunikasi

Responden dalam berkomunikasi terkait informasi proses penanganan surat dengan petugas tidak merasa berjarak, transparan, dan memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dengan nilai rata-rata 3,7 yang berarti sangat baik.

d) Kedisiplinan

Konsistensi waktu dan standar operasional prosedur (SOP) layanan telah diterapkan oleh pegawai yang bertugas. Pada unsur ini mendapat nilai rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik.

- e) Kebersihan
Tempat layanan menurut penilaian responden terjaga kebersihannya yang dinilai rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik.
- f) Tanggung Jawab
Petugas memberikan pelayanan sesuai kewenangan dan standar operasional prosedur (SOP), layanan yang dinilai responden rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik.
- g) Kemampuan Pegawai
Keahlian dan keterampilan petugas dalam melayani pada Biro Tata Usaha mendapatkan penilaian rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik dari responden.
- h) Kenyamanan
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan tertata membuat pengguna layanan merasa nyaman yang mendapat nilai rata-rata 3,7 menurut responden sangat baik.
- i) Kecepatan Pelayanan
Waktu pelayanan telah sesuai target yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) layanan pada Biro Tata Usaha yang dinilai rata-rata 3,6 oleh responden.
- j) Keamanan Pelayanan
Pengirim surat dan/atau pengguna layanan kearsipan merasa terjamin bahwa surat/dokumen yang ditangani oleh Biro Tata Usaha merasa aman hal ini terbukti dengan rata-rata nilai 3,5 yang diberikan oleh responden yang berarti baik.
- k) Penampilan
Sikap tampilan dalam melayani penerimaan surat mendapatkan nilai rata-rata 3,6 dari responden
- l) Keterampilan
Keterampilan petugas dalam melayani pada Biro Tata Usaha mendapatkan penilaian rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik dari responden.

m) Kesungguhan

Penilaian responden terhadap petugas dalam kesungguhan melayani mendapatkan penilaian rata-rata 3,6 yang berarti sangat baik dari responden

n) Sarana pendukung

Sistem Persuratan Disposisi Elektronik (SPDE) dan Sistem Informasi dan Manajemen (SIM) Arsip tersedia untuk memudahkan pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,5 dari responden.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Faktor pendukung dalam pencapaian IKU adalah sebagai berikut:

- a) tersedianya anggaran
- b) komitmen dan dukungan yang sangat tinggi dari pimpinan dalam rangka penanganan persuratan dan pengelolaan arsip;
- c) prasarana dan sarana yang memadai;
- d) disiplin kerja pegawai yang tinggi;
- e) kerja sama yang baik dengan pihak terkait, khususnya mengenai pengembangan informasi dan teknologi; dan
- f) etos kerja yang tinggi serta kemauan untuk terus berinovasi.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Pada tahun 2018, surat yang diterima oleh Biro Tata Usaha dari Kementerian/Lembaga, Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK), Lembaga Non Struktural (LNS), Organisasi Masyarakat (Ormas), Organisasi Profesi dan Individu/masyarakat cukup banyak jumlahnya sehingga perlu dilakukan penambahan SDM yang bertugas untuk menangani pengelolaan dan pengiriman surat.

Seiring dengan bertambahnya kegiatan kearsipan diperlukan ruang penyimpanan (*record center*) arsip inaktif sesuai standar kearsipan dan belum sempurnanya aplikasi SIM Arsip.

Adapun kendala yang dihadapi antara lain adalah:

- a) Kurangnya SDM yang bertugas untuk menangani pengelolaan naskah dinas dan pengiriman surat;

- b) Kurangnya ruang penyimpanan arsip inaktif yang sesuai dengan standar kearsipan.

Langkah-langkah mengatasi kendala dalam pencapaian Indikator Kinerja Umum (IKU) adalah sebagai berikut:

- a) Mengoptimalkan SDM yang ada dengan memberikan tugas tambahan dan pemanfaatan teknologi informasi yang telah ada.
- b) Melakukan koordinasi dengan Biro Umum terkait penyediaan ruang penyimpanan (*record center*) arsip inaktif sesuai dengan kebutuhan kearsipan.
- c) Melakukan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Arsip untuk memberikan kemudahan dalam pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah.
- d) Pengadaan lemari khusus untuk menyimpan arsip dalam bentuk media baru berupa: *microfilm*, kaset, CD, dan lain-lain.

2. Sasaran Strategis 2

Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas

Untuk mewujudkan Sasaran Strategis 2 diukur dengan satu indikator kinerja utama. Berikut analisis capaian kinerja pada masing-masing indikator kinerja utama.

a. Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, kegiatan-kegiatan pendukung IKU telah dilaksanakan 100%. Realisasi capaian kinerja *output* sebesar 100% diperoleh melalui:

- a) Terlaksananya layanan data dan informasi. Pada *output* ini, kegiatan yang dilaksanakan meliputi:
 - 1) Sosialisasi keamanan informasi dalam rangka peningkatan pemahaman pegawai mengenai keamanan sistem informasi;

- 2) Penyediaan jasa pengelola aplikasi Kementerian Sekretariat Negara dalam membantu membangun, mengembangkan dan memelihara aplikasi sistem informasi;
- 3) Pengembangan aplikasi sistem informasi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- 4) Pembangunan aplikasi *Dashboard* Integrasi Kebijakan Pimpinan (DIKP) sebagai alat bantu untuk memudahkan Presiden dalam hal memperoleh seluruh data dan informasi terkait isu prioritas yang beredar di masyarakat;
- 5) Pengembangan sistem dan jaringan informasi melalui pengadaan *hardware* dan *software* pendukung sistem dan jaringan;
- 6) Pengelolaan infrastruktur komunikasi internet di 4 (empat) wisma Kementerian Sekretariat Negara;
- 7) Pelaksanaan jasa layanan pengamanan sistem informasi untuk memberikan perlindungan terhadap aplikasi, *website*, dan jaringan yang dikelola Kementerian Sekretariat Negara;
- 8) Pengadaan perangkat dan pendukung sistem jaringan perkantoran;
- 9) Pendampingan dan *surveillance* ISO 27001:2013 untuk mempertahankan sertifikat ISO 27001:2013 yang telah berhasil diperoleh;
- 10) Pengadaan *Upgrade Bandwith Control Allot NetEnforcer AC-1400* dalam mendukung terpeliharanya perangkat infrastruktur dan jaringan sistem informasi;
- 11) Pengadaan *ManageEngine AD360 upgrade domain users* dalam mendukung terpeliharanya infrastruktur dan jaringan sistem informasi, dan dalam mendukung kapabilitas serta *performance* penyediaan data dan informasi menjadi lebih akurat, lengkap, komprehensif, dan terkini tanpa mengurangi kecepatan, keamanan serta kehandalan.

- b) Terlaksananya layanan perkantoran
- 1) Langganan jaringan telematika;
 - 2) Perawatan dan pemeliharaan perangkat insfrastruktur jaringan, *server* dan *cabling*;
 - 3) Perpanjangan lisensi *software* dan perangkat jaringan;
 - 4) Terlaksananya kegiatan *colocation* sebagai penerapan *back up* data Kementerian Sekretariat Negara;
 - 5) Pelaksanaan *Renewal Annual Technical Support Software Tableau* untuk mendukung pengambilan keputusan seperti *monitoring* dan analisa dari data-data yang ada agar dihasilkan satu kebijakan dan pengimplementasian yang baik, terukur, strategis, efisien dan efektif.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Untuk mengetahui capaian *outcome* atas indikator kinerja “Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” maka Biro Informasi dan Teknologi melakukan survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan pengguna layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi meliputi 1 jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 18
Jenis Pelayanan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Terdapat 1 populasi untuk 1 jenis pelayanan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 1 pelayanan tersebut tercantum dalam tabel dibawah.

Tabel 19
Responden Masing-Masing Jenis Pelayanan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi	Pejabat/pegawai Kementerian Sekretariat Negara yang menggunakan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh Biro Informasi dan Teknologi	98
Jumlah responden			98

Sumber: Data Olahan Biro Informasi dan Teknologi

Berdasarkan hasil pengolahan data survei dari 98 responden di atas, Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai berikut:

Tabel 20
Hasil Survei Jenis Pelayanan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1.	Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi	3.10
Nilai Total		3.10
Nilai Rata-rata		3.10

Sumber: Data Olahan Biro Informasi dan Teknologi

Dibandingkan dengan capaian kinerja *outcome* tahun 2017, mutu pelayanan menunjukkan hasil yang sama yaitu berada pada kategori BAIK, namun demikian, pada tahun 2018 menunjukkan kenaikan sebesar 0,06 yaitu dari 3,04 menjadi 3,10 pada tahun 2018. Hal tersebut menggambarkan kepuasan pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dalam menggunakan layanan teknologi informasi dan komunikasi.

Adapun penjelasan unsur-unsur yang dinilai adalah sebagai berikut:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administratif. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan responden sebesar 3,02. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan responden sebesar 3,04. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan TIK mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 2,94. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian banyak tepatnya dengan yang dijanjikan.

d) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 3,08. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan TIK memuaskan penggunanya.

e) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 3,18. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan TIK.

f) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan TIK.

g) Janji Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan TIK yang diberikan telah sesuai dengan janji pelayanan yang diperjanjikan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai tingkat kepuasan sebesar 3,05. Hal ini menunjukkan bahwa tindak lanjut pengaduan permasalahan TIK memuaskan penggunaannya.

Capaian kinerja untuk IKU “Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” sebagai penilaian atas kinerja selama tahun 2018 memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) tersedianya aplikasi yang semakin dapat memenuhi kebutuhan setiap unit kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi;
- b) tersedianya data dan informasi pada *website* Kementerian Sekretariat Negara;
- c) meningkatnya keyakinan pengguna terhadap keamanan informasi karena telah menerapkan standar keamanan informasi sesuai ISO 27001:2013;
- d) termanfaatkannya teknologi informasi dalam tata kelola administrasi dan informasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- e) tersedianya layanan komunikasi data dan informasi didukung oleh infrastruktur yang handal.

Dari kolom saran terdapat beberapa masukan sebagai berikut:

- a) perkuat *backup*, tidak melakukan *maintenance* di hari kerja, respon cepat ketika sistem *down*;

- b) pemasangan anti virus *trend micro* memperlambat kinerja *personal computer* sehingga kerap mengganggu proses pekerjaan sehari-hari;
- c) perlu ditingkatkan koordinasi antara Biro Infotek dan pengelola TI di setiap satker (koordinasi kebijakan & teknis);
- d) untuk *reset sso* sebaiknya dapat dilakukan sendiri tanpa melalui *helpdesk*.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan dalam pencapaian kinerja karena:

- a) Adanya komitmen antara pimpinan dan pejabat/pegawai untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi;
- b) Adanya komitmen dan integritas dari pejabat dan pegawai Biro Informasi dan Teknologi dalam memberikan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi;
- c) Koordinasi secara rutin dan intensif dilakukan melalui rapat staf dan *update* informasi sehingga masalah yang terjadi dapat diselesaikan tepat pada waktunya;
- d) Adanya kerja sama yang baik dari pihak ketiga dalam melaksanakan tugas pengembangan aplikasi, penyediaan perangkat pendukung jaringan maupun pemeliharaan infrastruktur;
- e) Perencanaan kegiatan yang matang sehingga pekerjaan dapat terlaksana tepat waktu; dan
- f) Tersedianya sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan kegiatan.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Pada tahun 2018 tidak terdapat kendala yang berarti pada pencapaian IKU, sehingga pelaksanaan IKU dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan kinerja sasaran strategis sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2018.

3. Sasaran Strategis 3

Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas

Untuk mewujudkan Sasaran Strategis 3 diukur dengan dua indikator kinerja utama. Berikut analisis capaian kinerja pada masing-masing indikator kinerja utama.

a. Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, kegiatan-kegiatan pendukung IKU telah dilaksanakan 100%. Realisasi capaian kinerja *output* sebesar 100% diperoleh melalui layanan sebagai berikut.

- a) Terlaksananya layanan perbaikan gedung kantor sebanyak 18 perbaikan;
- b) Terlaksananya layanan kesehatan di poliklinik selama 12 bulan layanan;
- c) Terlaksananya layanan jamuan sebanyak 1.818 permintaan;
- d) Terlaksananya layanan kebersihan gedung dan taman di lingkungan Sekretariat Negara selama 12 bulan layanan;
- e) Terlaksananya layanan penyediaan kebutuhan kantor/ barang persediaan di gudang sebanyak 6.132 dokumen;
- f) Terlaksananya pelayanan permohonan STNK sebanyak 789 kendaraan;
- g) Terlaksananya pelayanan BBM sebanyak 69.509 lembar kupon BBM;
- h) Terlaksananya pelayanan peminjaman kendaraan kantor sebanyak 43 layanan;
- i) Terlaksananya pelayanan perbaikan kendaraan sebanyak 1.119 laporan dan layanan permintaan suku cadang ban & *accu* sebanyak 558 laporan, sehingga total layanan kendaraan sebanyak 1.677 laporan;

- j) Terlaksananya penyusunan laporan Barang Milik Negara sebanyak 6 laporan;
- k) Terlaksananya peminjaman aset Kementerian Sekretariat Negara berupa wisma sebanyak 35 layanan.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Untuk mengetahui capaian *outcome* atas indikator kinerja “kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara” maka Biro Umum melakukan survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara meliputi 3 jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 21
Jenis Layanan Penyediaan Sarana dan Prasarana
Kementerian Sekretariat Negara

No.	Jenis Pelayanan
1.	Perbaikan kerusakan gedung kantor
2.	Pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan rumah tangga kantor
3.	Perbaikan dan pemenuhan kebutuhan kendaraan kantor

Terdapat 3 populasi untuk 3 jenis pelayanan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 3 pelayanan tersebut tercantum dalam tabel dibawah.

Tabel 22
Responden Masing-Masing Jenis Pelayanan Penyediaan
Sarana dan Prasarana Kementerian Sekretariat Negara

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Perbaikan kerusakan gedung kantor	Pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang menggunakan jenis layanan tersebut	20
2.	Pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan rumah tangga kantor	Pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang menggunakan jenis layanan tersebut	50

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
3.	Perbaikan dan pemenuhan kebutuhan kendaraan kantor	Pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang menggunakan jenis layanan tersebut	75
Jumlah responden			145

Sumber: Data Olahan Biro Umum

Berdasarkan hasil pengolahan data survei dari 145 responden di atas, Indeks kepuasan layanan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara untuk masing-masing jenis layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 23
Hasil Survei Jenis Pelayanan Penyediaan Sarana dan Prasarana Kementerian Sekretariat Negara

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM
1.	Perbaikan kerusakan gedung kantor	2,76
2.	Pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan rumah tangga kantor	3,02
3.	Perbaikan dan pemenuhan kebutuhan kendaraan kantor	3,29
Nilai Total		9,07
Nilai Rata-rata		3,02

Sumber: Data Olahan Biro Umum

Dibandingkan dengan capaian kinerja *outcome* tahun 2017, mutu pelayanan menunjukkan hasil yang sama yaitu berada pada kategori Baik, namun demikian, pada tahun 2018 menunjukkan penurunan sebesar 0,06 yaitu dari 3,08 menjadi 3,02 pada tahun 2018.

Apabila dilihat dari indikator dalam pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

a) Persyaratan

Persyaratan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administrative. Berdasarkan survei indikator tersebut, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada

skala 3 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan yang dibutuhkan dinilai mudah dipenuhi oleh pengguna layanan.

b) Prosedur

Prosedur berkaitan dengan mekanisme pelayanan yang dibakukan bagi pengguna dan pemberi layanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,9 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur yang harus dilalui dinilai mudah dilakukan oleh pengguna layanan.

c) Kepastian Waktu

Indikator ini menunjukkan kepastian, ketepatan waktu dan kecepatan dalam penanganan pelayanan yang digunakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,71 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu yang diperuntukan dalam memperoleh layanan sudah sesuai dengan ketentuan.

d) Kesesuaian Jenis Layanan

Indikator ini menunjukkan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,86 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa jenis layanan yang diperoleh oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.

e) Kapasitas petugas

Indikator ini menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,99 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Biro Umum memiliki pengetahuan yang cukup dan memahami pelayanan yang dilaksanakan.

- f) **Perilaku petugas**
Perilaku Petugas layanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,95 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu menerapkan etika kesopanan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
- g) **Keadilan**
Kaitannya dalam pemberian layanan adalah tidak ada tindakan diskriminatif bagi pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,99 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak pilih-pilih/ tidak diskriminatif.
- h) **Kepastian Biaya**
Indikator ini menunjukkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pelayanan yang diselenggarakan oleh Biro Umum tidak ada pungutan biaya. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 3,91 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pelayanan di Biro Umum tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan.
- i) **Kenyamanan**
Indikator ini berkaitan dengan lokasi atau ruang tempat pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 3,20 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa ruang pelayanan di Biro umum nyaman bagi pengguna layanan

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

- a) Adanya koordinasi internal yang intensif antara pimpinan dengan para staf/pegawai dalam memberikan pelayanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- b) Komitmen para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;

- c) Adanya kerja sama dan koordinasi yang baik antara penyedia/pihak ketiga dalam mendukung pemenuhan kebutuhan pelayanan di Biro Umum.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Pada tahun 2018, pelaksanaan kegiatan di Biro Umum terutama dalam memberikan pelayanan, cukup dinamis. Bukan hanya melaksanakan pelayanan rutin, tetapi juga layanan dukungan lain sebagai tugas dan fungsi Biro Umum. Adanya optimalisasi anggaran untuk kebutuhan yang mendesak, berdampak pada penyesuaian anggaran di beberapa kegiatan di Biro Umum. Tuntutan untuk terus melaksanakan pelayanan di Kementerian Sekretariat Negara dengan kondisi anggaran yang terbatas, berdampak pada dilakukannya beberapa kali revisi anggaran. Proses revisi anggaran tersebut, yang dalam pelaksanaannya cukup mempengaruhi kegiatan pelayanan di Biro Umum. Namun demikian hal tersebut dapat diatasi dengan koordinasi intensif antara pimpinan dengan para pejabat/pegawai yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

b. Indeks Kepuasan Layanan Penyediaan Sarana dan Prasarana Pejabat Negara Tertentu

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, kegiatan-kegiatan pendukung IKU telah dilaksanakan 100%. Realisasi capaian kinerja *output* sebesar 100% diperoleh melalui layanan sebagai berikut:

- a) layanan pemeliharaan kendaraan Pejabat Negara tertentu sebanyak 93 kendaraan;
- b) layanan pemeliharaan kebersihan dan taman sebanyak 74 rumah jabatan Pejabat Negara dan layanan pemeliharaan bangunan rumah jabatan Pejabat Negara sebanyak 74 rumah Pejabat Negara.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Untuk mengetahui capaian *outcome* atas indikator kinerja “kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana pejabat negara tertentu” maka Biro Umum melakukan survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara meliputi 3 jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 24
Jenis Layanan Penyediaan Sarana dan Prasarana
Pejabat Negara Tertentu

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pemeliharaan kendaraan pejabat negara tertentu
2.	Pemeliharaan kebersihan dan taman Rumah Jabatan Pejabat Negara tertentu
3.	Pemeliharaan bangunan Rumah Jabatan Pejabat Negara tertentu

Terdapat 3 populasi untuk 3 jenis pelayanan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 3 pelayanan tersebut tercantum dalam tabel di bawah.

Tabel 25
Responden Masing-Masing Jenis Pelayanan Penyediaan
Sarana dan Prasarana Pejabat Negara Tertentu

No.	Jenis Pelayanan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Pemeliharaan kendaraan pejabat negara tertentu	Pejabat Negara Tertentu yang menggunakan jenis layanan tersebut	15
2.	Pemeliharaan kebersihan dan taman Rumah Jabatan Pejabat Negara tertentu	Pejabat Negara Tertentu yang menggunakan jenis layanan tersebut	38
3.	Pemeliharaan bangunan Rumah Jabatan Pejabat Negara tertentu	Pejabat Negara Tertentu yang menggunakan jenis layanan tersebut	13
	Jumlah responden		66

Sumber: Data Olahan Biro Umum

Berdasarkan hasil pengolahan data survei 66 responden di atas, indeks kepuasan layanan pejabat negara untuk masing-masing jenis layanan adalah sebagai berikut.

Tabel 26
Hasil Survei Jenis Pelayanan Penyediaan Sarana dan Prasarana
Pejabat Negara Tertentu

No.	Jenis Layanan Sarana dan Prasarana	Nilai IKM
1.	Pemeliharaan kendaraan pejabat negara tertentu	3,19
2.	Pemeliharaan kebersihan dan taman rumah jabatan Pejabat Negara tertentu	3,23
3.	Pemeliharaan bangunan rumah jabatan Pejabat Negara tertentu	2,80
Nilai Total		9,22
Nilai Rata-rata		3,07

Sumber: Data Olahan Biro Umum

Capaian nilai rata-rata IKM sebesar 3,07 dari skala 4 menunjukkan kinerja unit kerja pelayanan berada pada kategori **B (Baik)**. Dibandingkan dengan capaian kinerja *outcome* tahun 2017, mutu pelayanan menunjukkan hasil yang sama yaitu berada pada kategori **Baik**, namun demikian, pada tahun 2018 menunjukkan penurunan sebesar 0,05 yaitu semula 3,12 pada tahun 2017 menjadi 3,07.

Apabila dilihat dari indikator dalam pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut

a) Persyaratan

Persyaratan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif. Berdasarkan survei indikator tersebut, diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada skala 2,77 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan yang dibutuhkan dinilai mudah dipenuhi oleh pengguna layanan.

b) Prosedur

Prosedur berkaitan dengan mekanisme pelayanan yang dibakukan bagi pengguna dan pemberi layanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,92 dari 4. Hasil ini

menunjukkan bahwa prosedur yang harus dilalui dinilai mudah dilakukan oleh pengguna layanan.

c) Kepastian Waktu

Indikator ini menunjukkan kepastian, ketepatan waktu dan kecepatan dalam penanganan pelayanan yang digunakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,87 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu yang diperuntukan dalam memperoleh layanan sudah sesuai dengan ketentuan.

d) Kesesuaian Jenis Layanan

Indikator ini menunjukkan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,89 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa jenis layanan yang diperoleh oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.

e) Kapasitas petugas

Indikator ini menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 3,06 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Biro Umum memiliki pengetahuan yang cukup dan memahami pelayanan yang dilaksanakan.

f) Perilaku petugas

Perilaku Petugas layanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 2,93 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu menerapkan etika kesopanan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

- g) Keadilan
Kaitannya dalam pemberian layanan adalah tidak ada tindakan diskriminatif bagi pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 3,10 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak pilih-pilih/ tidak diskriminatif.
- h) Kepastian Biaya
Indikator ini menunjukkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pelayanan yang diselenggarakan oleh Biro Umum tidak ada pungutan biaya. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 4 dari 4. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga jenis layanan pejabat negara yang dilaksanakan Biro Umum tidak ada pungutan sama sekali, sesuai dengan ketentuan.
- i) Kenyamanan
Indikator ini berkaitan dengan lokasi atau ruang tempat pelayanan. Berdasarkan hasil survei diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan pada indikator ini berada pada skala 3,40 dari 4. Hasil, ini menunjukkan bahwa ruang pelayanan di Biro umum nyaman bagi pengguna layanan.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

- a) Koordinasi antara pimpinan dengan pegawai/petugas lapangan dilaksanakan dengan cepat, memanfaatkan teknologi komunikasi, sehingga kondisi lapangan terpantau oleh pimpinan dan petugas lapangan terus melakukan pelaporan kegiatan pelayanan;
- b) Peninjauan lokasi juga dilakukan secara rutin untuk dapat melihat kondisi lapangan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara preventif;
- c) Adanya kerja sama dan koordinasi yang cepat antara penyedia/pihak ketiga dalam mendukung pemenuhan kebutuhan pelayanan oleh Biro Umum.

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Pada tahun 2018, tidak ada kendala berarti yang menghambat dalam memberikan pelayanan kepada pejabat negara, sehingga pelaksanaan IKU dapat memperoleh hasil melebihi target. Meskipun demikian, penurunan IKU dari tahun 2017 sebesar 3,09 menjadi 3,07 di tahun 2018, menjadi evaluasi untuk kedepannya dapat ditingkatkan kembali di tahun mendatang.

4. Sasaran Strategis 4

Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri

Sasaran Strategis 4 diukur dengan satu indikator kinerja utama. Berikut adalah analisis capaian kinerja pada masing-masing indikator kinerja utama.

a. Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara

1) Analisis Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2018, capaian *output* indikator kinerja ini adalah 100%, yaitu target 6 kegiatan yang termasuk efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri, seluruhnya telah dilaksanakan, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 27
Kegiatan yang Termasuk Efektivitas Koordinasi Kerja Sama Teknik Luar Negeri dan Kemanfaatan Perjalanan Dinas Luar Negeri

No.	Variabel	Kegiatan
1.	Efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri	1. Penyelenggaraan Rapat Koordinasi (Rakor) serta Monitoring dan Evaluasi (Monev) pelaksanaan kerja sama teknik
		2. Penyelenggaraan Sosialisasi/ Ceramah/Seminar/Sarasehan Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2018

No.	Variabel	Kegiatan
		3. Penyelesaian dokumen kerja sama teknik
		4. Penyelesaian rekomendasi fasilitas kerja sama teknik yang meliputi keimigrasian, perpajakan, kepabeanan dan kendaraan
		5. Pelaksanaan Program Kerja Sama Selatan Selatan dan Triangular (KSST) Indonesia
2.	Kemanfaatan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)	Penanganan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)
Jumlah		6 kegiatan

Data mengenai capaian kinerja koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan penanganan administrasi perjalanan dinas luar negeri dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) penyelenggaraan rapat koordinasi (Rakor) serta *Monitoring* dan Evaluasi (Monev) pelaksanaan kerja sama teknik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi koordinasi pelaksanaan kerja sama teknik dengan pihak luar negeri, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara selalu aktif dan berpartisipasi dalam melakukan pemantauan, pengawasan dan evaluasi pemanfaatan kerja sama teknik yang akan dan sedang dilakukan oleh K/L teknis terkait sehingga sesuai dengan kebijakan dan program pembangunan Pemerintah Indonesia. Sepanjang tahun 2018 menyelenggarakan 32 rapat koordinasi dan 30 monev selain mengikuti rapat koordinasi di Kementerian/Lembaga maupun mitra pembangunan sebanyak 242 rapat koordinasi. Kegiatan dukungan administrasi KTT *Annual Meetings* IMF-WBG 2018 dan *Asean Leader gathering* (ALG) 2018 dan Konferensi *Our Ocean Conference* 2018 di Bali termasuk dalam penyelenggaraan rapat koordinasi ini.
- b) penyelenggaraan Sosialisasi/Ceramah/Seminar/Sarasehan Biro Kerja Sama Teknik Luar Tahun 2018 kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Biro KTLN dengan sasaran Kementerian/Lembaga serta mitra pembangunan bertujuan

memberikan pemahaman mengenai beasiswa kerja sama teknik dan perjalanan dinas luar negeri melalui SIMPEL sebanyak 15 kegiatan, menjadi narasumber sosialisasi dan seminar 30 kali dan mengikuti sosialisasi sebanyak 56 kali.

- c) penyelesaian dokumen kerja sama teknik
penyelesaian surat persetujuan proyek kerja sama teknik berhasil menyelesaikan surat pertimbangan perjanjian Kerja Sama Teknik (KST) sebanyak 9 surat pertimbangan dari sebanyak 16 berkas permohonan; untuk administrasi penugasan tenaga ahli asing (TA) dalam rangka kerja sama teknik terselesaikan sebanyak 1275 surat persetujuan (mencakup 1.874 orang TA); dan untuk penanganan administrasi beasiswa selesai sebanyak 160 surat penawaran dan 543 *endorsement* dengan 765 surat persetujuan (906 orang) penerima beasiswa berbagai Kementerian dan Lembaga.
- d) penyelesaian rekomendasi fasilitas kerja sama teknik yang meliputi keimigrasian, perpajakan, kepabeanan dan kendaraan pada tahun 2018 Kementerian Sekretariat Negara mampu menyelesaikan semua rekomendasi fasilitas KST sesuai standar yang ditetapkan. Penyelesaian rekomendasi fasilitas kerja sama teknik dilaksanakan dan berhasil menyelesaikan 4584 surat persetujuan/rekomendasi Fasilitas KST (yang meliputi fasilitas bidang keimigrasian, kepabeanan, fasilitas perpajakan, fasilitas kendaraan bermotor Badan Internasional (BI) dan Perwakilan Negara Asing (PNA) dan 33 surat penolakan karena tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku.
- e) pelaksanaan Program Kerja Sama Selatan Selatan dan Triangular (KSST) Indonesia
realisasi belanja anggaran Pelatihan dan kegiatan pendukungnya sebesar Rp3.680.815.910,00 (83,12%) dari pagu Rp4.428.368.000,00 dengan rincian sebesar Rp3.046.025,330,00 (82,75%) untuk pelatihan, dan Rp634,790,580,00 (17,25%) untuk *monitoring* dan evaluasi pelatihan KTSS.

9 Pelatihan KTSS yang dilaksanakan tahun 2018 diikuti oleh 132 peserta luar negeri berasal dari berbagai negara berkembang di wilayah Asia Pasifik, Afrika dan Timur Tengah, antara lain:

1. *Training Course on Strategic Partnership with Muslim Religious Leaders in Family Planning*, Jakarta dan Purwokerto
 2. *Capacity Building Program on Enhancing the Development of Small and Medium Industry*, Bandung
 3. *International Training on Comprehensive Right-Based Family Planning*, Yogyakarta
 4. *Strengthening Gender Mainstreaming for the Government of Fiji Phase II: Workshop for Institutionalization strengthening aimed at MOWCPA as national gender machinery*, Surabaya
 5. *Sharing Best Practices on the Implementation of Child Friendly City in Indonesia*, Solo
 6. *Empowering Persons with Visual Impairment through Indonesian Traditional Massage: Training of Trainers on Urut Massage*, Bali
 7. *Strengthening Gender Mainstreaming for the Government of Fiji Phase II: Internship program for Fiji counterpart(s) in MoWECP*, Jakarta
 8. *Knowledge Sharing Program for ARMM of the Philippines Youth Muslim Leaders*, Palembang
 9. *Gender Integration Training in Climate Change Control Policy and Action*, Malang
- f) penanganan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) pada tahun 2018 Kementerian Sekretariat Negara dapat menyelesaikan Surat Persetujuan PDLN sesuai standar yang ditetapkan. Jumlah total dokumen yang diterbitkan 27.374 surat Persetujuan PDLN yang mencakup total penugasan 62.004 orang terdiri dari dokumen persetujuan Perjalanan Dinas Luar Negeri Menteri/Kepala Lembaga/Lembaga Non Kementerian/Non Struktural/Wakil Gubernur/Walikota/Bupati sebanyak 1.783 dokumen, Eselon I termasuk rektor 2.764 dokumen dan Eselon II ke bawah 2.2827 dokumen.

2) Analisis Capaian Kinerja *Outcome*

Untuk mengetahui capaian *outcome* atas indikator kinerja mengukur “indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara” maka Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri melakukan survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara meliputi 3 jenis pelayanan, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 28
Jenis Variabel Kegiatan

No.	Jenis Variabel Kegiatan
1.	Efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri
2.	Kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri

Terdapat 2 populasi untuk 2 jenis variabel kegiatan di atas. Adapun detail responden yang mengisi kuesioner 2 jenis variabel kegiatan tersebut tercantum dalam tabel di bawah.

Tabel 29
Responden Masing-Masing Jenis Variabel Kegiatan

No.	Jenis Variabel Kegiatan	Populasi	Jumlah Kuesioner yang diisi
1.	Efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri	Mitra Kementerian/Lembaga dan Organisasi Internasional/Mitra Pembangunan Asing	50
2.	Kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri	PNS Pusat/Daerah serta masyarakat yang memiliki surat persetujuan Perjalanan Dinas Luar Negeri	200
Jumlah responden			250

Sumber: Data Olahan Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri

Berdasarkan hasil pengolahan data survei 250 responden di atas, indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan

kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai berikut.

Tabel 30
Hasil Survei Jenis Variabel Kegiatan

No.	Jenis Variabel Kegiatan	Nilai IKM
1.	Efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri	3,29
2.	Kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri	3,18
Nilai Total		6,47
Nilai Rata-rata		3,23

Sumber: Data Olahan Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri

Pada tahun 2018 capaian IKU ini sebesar 100%, yakni dari target indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri sebesar 3,00 dari skala 4, realisasi sebesar 3,23, atau berada pada kategori Baik. Berikut adalah penjelasan hasil indeks kepuasan untuk masing-masing variabel:

a) efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri

berdasarkan hasil analisis tingkat efektivitas koordinasi menunjukkan bahwa responden menilai efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri oleh Kementerian Sekretariat Negara telah tercapai dengan kategori sangat baik dengan capaian indeks sebesar 3,29, dengan penjelasan masing-masing komponen:

1) Komponen Perencanaan

Dalam komponen ini terdapat penilaian mengenai aspek perencanaan berkala, penyusunan rencana kerja termasuk target waktu/jadwal dan sumber daya yang ada. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mitra kerja Kementerian/Lembaga dan mitra pembangunan Biro KTLN puas dengan perencanaan KTLN, dengan nilai 3,17. Hal ini menunjukkan perencanaan program Biro KTLN telah sesuai dengan yang diharapkan.

2) Komponen Pengorganisasian

Seperti pada komponen sebelumnya, komponen II juga terdiri dari beberapa aspek penilaian, antara lain koordinasi,

pemahaman staf terhadap koordinasi dengan mitra, pembagian pekerjaan yang jelas dan koordinasi antar staf/pendelegasian melalui prosedur yang terorganisir. Hasil penilaian menunjukkan bahwa mitra kerja sama teknik sangat puas dengan koordinasi yang dilaksanakan selama ini dengan nilai 3,38 yang berarti sangat baik.

3) Komponen Penggerakan

Aspek yang dinilai dari komponen ini, antara lain: komunikasi dalam berkoordinasi dengan Biro KTLN, kemampuan Pimpinan memotivasi stakeholder untuk menjalankan program KTLN, mengoptimalkan kinerja staf dan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dengan tingkat kepuasan sangat baik dengan nilai 3,38.

4) Komponen Pengendalian

Aspek yang dinilai dari komponen ini diantaranya standar operasional, tujuan dan ruang lingkup koordinasi, monitoring program dan evaluasi pelaksanaan program KTLN secara berkala dengan tingkat kepuasan 3,25 yang berarti baik.

b) kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri

berdasarkan hasil analisis tingkat efektivitas koordinasi menunjukkan bahwa responden menilai efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri oleh Kementerian Sekretariat Negara telah tercapai dengan kategori baik dengan capaian indeks sebesar 3,18, dengan penjelasan masing-masing komponen:

1) Komponen Program/Kegiatan

Dalam komponen ini terdapat penilaian mengenai aspek materi pelatihan, antara lain: brosur/informasi program, tujuan program, pembicara (narasumber) dan manfaat program dalam rangka pelatihan/*short course/workshop*/beasiswa di luar negeri. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan menunjukkan peserta PDLN merasa puas dengan materi yang disampaikan penyelenggara pelatihan/beasiswa dengan nilai 3,25. Hal ini menunjukkan materi

yang disampaikan oleh penyelenggara sudah memenuhi harapan dan kebutuhan para peserta PDLN.

2) Komponen Pelaksanaan Program/Kegiatan

Seperti pada komponen sebelumnya, komponen II juga terdiri dari beberapa aspek penilaian, antara lain: komunikasi dengan penyelenggara, jadwal, keramahan, dan fasilitas yang diselenggarakan penyelenggara di luar negeri. Hasil penilaian menunjukkan bahwa peserta merasa puas dengan kesigapan panitia penyelenggaraan dalam membantu peserta, sikap dan keramahan dengan tingkat kepuasan 3,16.

3) Komponen Kompetensi Peserta/Delegasi

Aspek yang dinilai pada komponen ini, antara lain: kesesuaian jabatan/bidang tugas peserta dengan materi, latar belakang pendidikan peserta, pengalaman, kompetensi serta kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing. Hasil penilaian menunjukkan bahwa kompetensi peserta sudah cukup baik dengan nilai 3,09, dalam beberapa *feedback* kuesioner banyak saran adanya penyaringan peserta terkait latar belakang pendidikan, pengalaman, kompetensi serta kemampuan bahasa agar hasil pelatihan dapat optimal dan bermafaat bagi institusi.

4) Komponen Manfaat program/Kegiatan

Aspek yang dinilai pada komponen ini, antara lain: manfaat program bagi kemampuan individu dan penyusunan rencana aksi dan serta manfaat secara umum dalam meningkatkan hubungan kerja sama Indonesia dengan Negara penyelenggara menunjukkan bahwa peserta merasa puas dengan program yang diselenggarakan, dengan nilai 3,21. Program dinilai berguna bagi kemampuan individu serta diharapkan ilmu yang diperoleh dapat diterapkan untuk membantu institusi dimana peserta bekerja.

3) Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pencapaian IKU ini dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, sebagai berikut:

- a) Koordinasi yang intensif dengan instansi terkait;

- b) Adanya forum komunikasi pelayanan publik melalui sosialisasi kerja sama teknik dan perjalanan dinas luar negeri dengan Kementerian/Lembaga
- c) Dukungan teknologi informasi yang memadai (inovasi pelayanan)

4) Permasalahan/Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi untuk mencapai target IKU tahun 2018, yaitu:

- a) Minimnya anggaran dalam menyelenggarakan rapat koordinasi, diskusi kelompok terfokus, lokakarya, sarasehan dan sosialisasi terkait dengan kerja sama teknik;
- b) Jumlah pengajuan surat Perjalanan Dinas Luar Negeri yang sangat tinggi per tahunnya (hampir 30.000 pengajuan), staf kewalahan meneliti satu persatu surat yang terdiri dari beberapa orang (rombongan);

Langkah solusi untuk mengatasi kendala tersebut yaitu:

- a) Perlu membangun komunikasi yang lebih efektif dengan pihak internal Kemensetneg terkait anggaran, sehingga program dapat berjalan dengan efektif dan tercapai keluaran yang di tetapkan;
- b) Pengembangan *SIMPEL Next Generation* yang menggunakan kecerdasan buatan untuk menyortir surat permohonan PDLN, sebagaimana ditekankan oleh Mensesneg saat peluncuran *SIMPEL Mobile* di Gedung Krida Bakti 24 April 2018. Pembangunan sistemnya dimulai Oktober 2017 dan diperkirakan bisa diterapkan per 1 April 2018.

D. Perbandingan Capaian Kinerja

1. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Tahun 2018

Perbandingan realisasi kinerja dengan target tahun 2018 tampak pada tabel berikut.

Tabel 31
Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Tahun 2018

Sasaran	Capaian	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	100%	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	100%	100%	100
		2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,16	100
		3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP	WTP	100
		4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,46	100
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	100%	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat	3,00	3,10	100
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	100%	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,02	100
		Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	3,00	3,07	100

Sasaran	Capaian	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	100%	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	3,00	3,23	100

2. Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2017 dengan Tahun 2018

Adapun perbandingan realisasi kinerja tahun 2017 dengan tahun 2018 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 32
Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2017 dengan Tahun 2018

Sasaran	Capaian	Indikator Kinerja Utama	Realisasi Tahun 2017	Realisasi Tahun 2018
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	100%	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disampaikan kepada instansi terkait dengan tepat waktu	100%	100%
		2. Rata-rata Indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,10	3,16
		3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP	WTP
		4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,34	3,46
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	100%	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,04	3,10
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	100%	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara sesuai dengan standar	3,08	3,02
		Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	3,12	3,07

Sasaran	Capaian	Indikator Kinerja Utama	Realisasi Tahun 2017	Realisasi Tahun 2018
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	100%	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	3,09	3,23

3. Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2018 dengan Target Jangka Menengah

Target Jangka Menengah pada tahun 2016 s.d. 2019 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 33
Target Jangka Menengah Sesuai Renstra

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	2016	2017	2018	2019
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	100%	100%	100%	100%
	2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	2,75	3,00	3,00	3,00
	3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP	WTP	WTP	WTP
	4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	2,75	3,00	3,00	3,00
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat	2,75	3,00	3,00	3,00
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	2,75	3,00	3,00	3,00
	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	2,75	3,00	3,00	3,00

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	2016	2017	2018	2019
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	2,75	3,00	3,00	3,00

Adapun perbandingan realisasi kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 dengan Target Jangka Menengah sesuai Renstra adalah sebagai berikut.

Tabel 34
Perbandingan Realisasi Kinerja Tahun 2018 dengan Target Jangka Menengah Sesuai Renstra

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Capaian Indikator Kinerja Tahun 2018		Target Jangka Menengah Sesuai Renstra	
		Realisasi	%	Target	%
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	1. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	100%	100%	100%	100%
	2. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,16	100%	3,00	100%
	3. Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	WTP	WTP	WTP	WTP
	4. Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	3,46	100%	3,00	100%
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat	3,10	100%	3,00	100%
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	3,02	100%	3,00	100%
	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	3,07	100%	3,00	100%

Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Capaian Indikator Kinerja Tahun 2018		Target Jangka Menengah Sesuai Renstra	
		Realisasi	%	Target	%
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	3,23	100%	3,00	100%

E. Akuntabilitas Keuangan

1. Pagu Alokasi Anggaran Tahun 2018

Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 melaksanakan 2 (dua) program pembangunan nasional dengan alokasi anggaran terinci sebagai berikut:

Tabel 35
Alokasi Anggaran Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018
Berdasarkan Program

No.	Program	DIPA Awal (Rp)	DIPA Setelah Penyesuaian (Rp)
1.	Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Kementerian Sekretariat Negara	674.641.588.000,00	855.132.744.000,00
2.	Penyelenggaraan Pelayanan Dukungan Kebijakan Kepada Presiden dan Wakil Presiden	8.995.954.000,00	5.468.776.000,00
	Jumlah	683.637.542.000,00	860.601.520.000,00

Alokasi anggaran Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 yang dibagi kepada 6 (enam) biro adalah sebagai berikut:

Tabel 36
Alokasi Anggaran Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018
Sesuai DIPA Tahun 2018 Berdasarkan Unit Kerja

No.	Unit Kerja	DIPA Awal (Rp)	DIPA Setelah Penyesuaian (Rp)
1.	Biro Perencanaan	4.954.811.000,00	8.316.456.000,00
2.	Biro Keuangan	275.289.213.000,00	329.798.475.000,00
3.	Biro Tata Usaha	3.251.283.000,00	3.948.299.000,00
4.	Biro Informasi dan Teknologi	10.624.859.000,00	49.327.883.000,00
5.	Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri	8.995.954.000,00	5.468.776.000,00
6.	Biro Umum	380.521.422.000,00	463.741.631.000,00
	Jumlah	683.637.542.000,00	860.601.520.000,00

2. Alokasi Anggaran pada Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Alokasi Anggaran pada Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 37
Alokasi Anggaran pada Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 Berdasarkan Program

No.	Program	Alokasi Anggaran (Rp)
1.	Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Kementerian Sekretariat Negara	120.863.539.000,00
2.	Penyelenggaraan Pelayanan Dukungan Kebijakan Kepada Presiden dan Wakil Presiden	8.995.954.000,00
	Jumlah	129.859.493.000,00

Adapun alokasi anggaran Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 terbagi kepada 6 (enam) Biro dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 38
Alokasi Anggaran pada Perjanjian Kinerja Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 Berdasarkan Unit Kerja

No.	Unit Kerja	Alokasi Anggaran (Rp)
1.	Biro Perencanaan	552.530.000,00
2.	Biro Keuangan	13.152.028.000,00
3.	Biro Tata Usaha	1.391.502.000,00
4.	Biro Informasi dan Teknologi	10.547.459.000,00
5.	Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri	8.995.954.000,00
6.	Biro Umum	95.220.020.000,00
	Jumlah	129.859.493.000,00

3. Alokasi dan Realisasi Anggaran Berdasarkan IKU

Alokasi anggaran berdasarkan IKU Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 39
Alokasi Anggaran Berdasarkan IKU
Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

No.	Indikator Kinerja Utama	Anggaran (Rp)
1.	Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	552.530.000,00
2.	Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	12.661.470.000,00
3.	Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	490.558.000,00
4.	Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	1.391.502.000,00
5.	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kementerian Sekretariat Negara	10.547.459.000,00
6.	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	64.126.175.000,00

No.	Indikator Kinerja Utama	Anggaran (Rp)
7.	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	31.093.845.000,00
8.	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	8.995.954.000,00
JUMLAH		129.859.493.000,00

Alokasi anggaran awal yang diukur melalui IKU adalah sebesar Rp129.859.493.000,00. Dari alokasi tersebut, terdapat penyesuaian alokasi anggaran yang mendukung IKU unit kerja di lingkungan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara yang terinci sebagai berikut.

Tabel 40
Alokasi Anggaran (Penyesuaian) dengan Realisasi Anggaran Berdasarkan IKU Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Alokasi* (Rp)	Realisasi (Rp)	%
Meningkatnya kualitas pelayanan dukungan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara di bidang perencanaan, keuangan, dan ketatausahaan	Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait	474.485.000,00	445.787.050,00	93,95
	Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	655.987.000,00	644.309.500,00	98,21
	Kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara	337.354.000,00	333.209.000,00	98,77
	Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	1.032.672.000,00	1.001.786.835,00	97,00

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Alokasi* (Rp)	Realisasi (Rp)	%
Tersedianya layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara	49.245.023.000,00	35.765.235.802,00	72,63
Tersedianya layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan pejabat negara yang berkualitas	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara	64.126.175.000,00	51.130.834.380,00	79,73
	Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu	31.093.845.000,00	30.453.119.632,00	97,94
Meningkatnya efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kualitas pelayanan administrasi perjalanan dinas luar negeri	Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara	5.468.776.000,00	4.566.888.874,00	83,50
JUMLAH		152.434.317.000,00	124.341.171.073,00	81,57

Berdasarkan tabel di atas, realisasi anggaran IKU tahun 2018 yang dicapai adalah sebesar Rp124.341.171.073,00 (81,57%).

4. Pagu dan Realisasi Anggaran yang Bukan Termasuk Dalam Target dan Sasaran Pencapaian IKU

Anggaran Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara tahun 2018 yang tidak mendukung pencapaian target dan sasaran IKU adalah sejumlah Rp842.636.156.000,00 dengan realisasi sejumlah Rp813.066.801.417,00 atau sebesar 96,50% dengan rincian sebagai berikut:

a. Persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disampaikan kepada instansi terkait dengan tepat waktu

Anggaran yang bukan termasuk dalam pencapaian IKU adalah sebesar Rp172.240.000,00 dari anggaran sebesar Rp646.725.000,00, dengan realisasi sebesar Rp158.870.000,00 atau persentase realisasi sebesar 92,24%.

Adapun *output* dari kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Laporan Pemantauan Program Pembangunan dan Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Atas Pelaksanaan RKA-KL Kementerian Sekretariat Negara;
- 2) Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara;
- 3) Dokumen lainnya yang terkait Perencanaan dan Penganggaran;
- 4) Layanan Perkantoran.

b. Rata-rata Indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Selain tersedia pagu anggaran untuk mencapai target Indikator Kinerja Utama, juga tersedia pagu anggaran yang digunakan untuk membiayai kegiatan lainnya yaitu:

- 1) Kepala Protokol Negara dengan pagu anggaran sebesar Rp150.000.000,00 kemudian direalokasi sehingga menjadi Rp65.000.000,00 yang terealisasi sebesar Rp20.169.633,00 atau sebesar 31%.
- 2) Layanan Perkantoran yang terdiri dari:
 - a. Pembayaran Gaji dan Pegawai
Pagu anggaran untuk belanja pegawai terakhir adalah sejumlah Rp314.131.374.000,00 dengan realisasi sebesar Rp299.601.703.811,00 atau 95,37%.
 - b. Penyelenggaraan Operasional dan Layanan Perkantoran
Penyelenggaraan operasional dan layanan perkantoran dalam pagu anggaran 1125 dialokasikan untuk honorarium pengelola keuangan sebesar Rp1.168.760.000,00 dengan realisasi Rp1.125.660.000,00 (96,31%). Sedangkan alokasi anggaran Dana Operasional Menteri

Sekretaris Negara sebesar Rp1.440.000.000,00 telah terealisasi seluruhnya atau 100%.

c. Indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan dan pengamanan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Alokasi anggaran yang disediakan untuk mencapai sasaran strategis yang diukur melalui Indikator Kinerja Utama (IKU) Biro Tata Usaha Tahun 2018 yang tidak termasuk dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Kementerian pada POK DIPA Biro Tata Usaha tahun 2018 adalah sebesar Rp2.915.627.000,00 (Dua milyar sembilan ratus lima belas juta enam ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) yang dipergunakan untuk mendukung program/kegiatan penyelenggaraan layanan keprotokolan dan pimpinan, pelayanan penyusunan dokumen pencetakan, penyusunan dokumen kearsipan, penyelenggaraan layanan keperpustakaan serta operasional dan pemeliharaan kantor oleh satuan organisasi di lingkungan Biro Tata Usaha pada tahun 2018 dengan realisasi sebesar Rp2.685.692.981,00 (Dua milyar enam ratus delapan puluh lima juta enam ratus sembilan puluh dua ribu sembilan ratus delapan puluh satu rupiah) atau persentase realisasinya (92,11%).

d. Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Pagu anggaran yang bukan termasuk dalam pencapaian IKU adalah sebesar Rp82.860.000,00 dari pagu anggaran sebesar Rp49.327.883.000,00 dengan realisasi sebesar Rp79.220.000,00. Adapun *output* dari kegiatan tersebut adalah Penyelenggaraan Operasional dan Pemeliharaan Perkantoran.

e. Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara sesuai dengan standar

Pagu anggaran yang bukan termasuk dalam pencapaian IKU adalah sebesar Rp212.179.068.000,00 dari pagu anggaran sebesar Rp269.106.253.000,00 dengan realisasi sebesar Rp199.312.149.369,00. Dalam pagu anggaran tersebut, terdapat alokasi anggaran untuk

membayai kegiatan lain yaitu kegiatan konferensi/sidang internasional yang melibatkan kepala negara/pemerintahan. Pada tahun 2018, terdapat dua acara konferensi Internasional yaitu Penerimaan Kepala Negara/Pemerintah Asing pada KTT IMF-*World Bank* Tahun 2018 dengan anggaran sebesar Rp55.488.424.000,00 dan KTT *Our Ocean Rim* Tahun 2018 dengan anggaran sebesar Rp23.687.861.000,00. Kedua Konferensi tersebut dilaksanakan di Pulau Bali dengan mengambil lokasi di kawasan Nusa Dua.

f. Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu

Pagu anggaran yang bukan termasuk dalam pencapaian IKU adalah sebesar Rp164.602.202.000,00 dari pagu anggaran sebesar Rp194.635.378.000,00 dengan realisasi sebesar Rp162.525.730.462,00. Dalam penyelenggaraan kinerja tahun 2018, Biro Umum dilibatkan dalam kegiatan pemeliharaan pesawat kepresidenan. Terkait kegiatan ini, pencatatan pesawat ada di pengelolaan Barang Milik Negara Kementerian Sekretariat Negara. Selain itu, anggaran untuk kegiatan ini, ada pada POK DIPA Biro Umum T.A 2018 dengan pagu anggaran sebesar Rp150.317.512.000,00 dengan realisasi anggaran sebesar Rp150.243.298.142,00 (99,95%).

F. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

1. Persentase Dokumen Perencanaan dan Penganggaran yang Disetujui Instansi Terkait

Pencapaian kinerja “persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait” tahun 2018 adalah sebesar 100% dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. sumber daya manusia (pejabat/pegawai) berjumlah 27 orang dari kebutuhan sejumlah 37 orang;
- b. pagu anggaran yang dialokasikan sebesar Rp474.485.000,00 terealisasi sebesar Rp445.787.050,00 atau 93,95%. Hal ini menunjukkan telah dilakukan efisiensi sebesar 6,05%;

- c. pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mendukung pencapaian IKU namun tidak terdapat alokasi anggaran, antara lain pelaksanaan revisi POK dan DIPA.

2. Rata-Rata Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Keuangan di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Rata-rata Indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian” tahun 2018 sebesar 3,16 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. sumber daya manusia (pejabat/pegawai) berjumlah 42 orang dari kebutuhan sejumlah 69 orang;
- b. pagu anggaran yang dialokasikan sebesar Rp655.987.000,00 terealisasi sebesar Rp644.309.500,00 atau 98,22%. Hal ini menunjukkan telah dilakukan efisiensi sebesar 1,78%;
- c. pemanfaatan teknologi informasi mendorong efisiensi dan efektifitas biaya komunikasi maupun kinerja.

3. Kualitas Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Kualitas Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara” tahun 2018 adalah Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. sumber daya manusia (pejabat/pegawai) berjumlah 9 orang dari kebutuhan sejumlah 13 orang;
- b. pagu anggaran yang dialokasikan sebesar Rp337.354.000,00 terealisasi sebesar Rp333.209.000,00 atau 98,7%. Hal ini menunjukkan telah dilakukan efisiensi sebesar 1,3%.

4. Rata-Rata Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Penatausahaan Naskah Dinas, Dokumen/Arsip di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian

Sekretariat Negara” tahun 2018 sebesar 3,46 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. untuk melaksanakan, Indikator Kerja Utama (IKU) tersebut, Biro Tata Usaha memiliki 32 pegawai yang ditempatkan di Bagian Persuratan dan Reproduksi 21 orang dan di Bagian Arsip 11 orang dari kebutuhan sejumlah 35 orang;
- b. pemanfaatan teknologi informasi dengan melalui aplikasi Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE) dan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Arsip yang dapat menghemat penggunaan kertas, waktu, dan orang yang dapat diakses melalui *Single Sign On* (SSO) Kementerian Sekretariat Negara.

5. Indeks Kepuasan Layanan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” tahun 2018 sebesar 3,10 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. sumber daya manusia (pejabat/pegawai) berjumlah 24 (dua puluh empat) orang dari kebutuhan sejumlah 39 orang;
- b. pagu anggaran yang dialokasikan sebesar Rp49.327.883.000,00 dan terealisasi sebesar Rp35.765.235.802,00 atau 72,51%;
- c. penggunaan sumber daya pada Biro Informasi dan Teknologi baik sumber daya manusia, anggaran, dan peralatan inventaris kantor telah dilakukan secara optimal dengan memperhatikan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku;
- d. pada kegiatan pembuatan/pengembangan aplikasi, pada tahap pengumpulan kebutuhan dan alur bisnis proses dikerjakan oleh pranata komputer di lingkungan Biro Informasi dan Teknologi sehingga dapat mempersingkat waktu dalam masa persiapan pengembangan aplikasi.

6. Indeks Kepuasan Layanan Penyediaan Sarana dan Prasarana Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara” tahun 2018 sebesar 3,02 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. anggaran untuk layanan penyediaan sarana dan prasarana di Kementerian Sekretariat Negara yang semula sebesar Rp64.126.175.000,00 turun menjadi Rp56.927.185.000,00 setelah dilakukan revisi anggaran. Realisasi anggaran pada kegiatan ini adalah sebesar Rp51.130.834.380,00. Artinya, penyerapan anggaran pada kegiatan ini sebesar 89,82% atau terjadi efisiensi anggaran sebesar 10,18%.

7. Indeks Kepuasan Layanan Penyediaan Sarana dan Prasarana Pejabat Negara Tertentu

Pencapaian kinerja “Indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu” tahun 2018 sebesar 3,06 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. alokasi anggaran untuk layanan penyediaan sarana dan prasarana pejabat negara tertentu yang semula sebesar Rp31.093.845.000,00 turun menjadi Rp30.574.774.000,00 setelah dilakukan beberapa kali revisi penyesuaian. Realisasi anggaran pada kegiatan ini adalah sebesar Rp30.453.119.632,00. Artinya, penyerapan anggaran pada kegiatan ini sebesar 99,60 % atau terjadi efisiensi anggaran sebesar 0,4 %.

8. Indeks Efektivitas Koordinasi Kerja Sama Teknik Luar Negeri dan Kemanfaatan Perjalanan Dinas Luar Negeri yang Diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara

Pencapaian kinerja “Indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara” tahun 2018 sebesar 3,23 dari target 3,00 diupayakan dengan memanfaatkan sumber daya (input) berupa:

- a. sumber daya manusia (pejabat/pegawai) berjumlah 49 orang dari kebutuhan sejumlah 72 orang;

- b. pagu anggaran yang dialokasikan sebesar Rp5.468.776.000,00 terealisasi sebesar Rp4.566.888.874,00 atau 83,50%. Hal ini menunjukkan telah dilakukan efisiensi sebesar 16,50%;
- c. pemanfaatan teknologi informasi dengan melalui aplikasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL) yang dapat menghemat penggunaan kertas, waktu, dan sumber daya manusia.

G. Pemanfaatan Informasi Kinerja

Rekomendasi hasil evaluasi akuntabilitas kinerja di Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara tahun 2017 adalah agar melakukan perbaikan sebagai berikut:

1. Perencanaan Kinerja

Target Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) agar diselaraskan dengan target Perjanjian Kinerja (PK).

2. Pelaporan Kinerja

- a. analisis hasil survei dalam Laporan Kinerja agar disajikan lebih informatif;
- b. laporan Kinerja pada periode berikutnya agar menyajikan tindak lanjut permasalahan dari Laporan Kinerja sebelumnya.

3. Evaluasi Kinerja

- a. rapat atau forum di satuan organisasi terhadap monitoring capaian kinerja agar dilakukan secara periodik;
- b. pemantauan Rencana Aksi agar menyajikan alternatif perbaikan berupa kendala dan solusi pelaksanaan kegiatan.

Hal-hal yang telah dilakukan Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara dalam melaksanakan rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut.

- 1. target Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Sekretaris Kementerian sudah diselaraskan dengan target Perjanjian Kinerja (PK);
- 2. analisis hasil survei dalam Laporan Kinerja sudah disajikan lebih informatif;
- 3. laporan kinerja pada periode berikutnya sudah menyajikan tindak lanjut permasalahan dari Laporan Kinerja sebelumnya.

H. Capaian Kinerja Lainnya

1. Memperoleh opini WTP dari BPK RI atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017.



Sumber: Dokumen Biro Keuangan Tahun 2018

2. Penghargaan Anugerah Inovasi Bidang Keuangan atas SIGMEN (Sistem Informasi Gaji Menteri).



Sumber: Dokumen Biro Keuangan Tahun 2018

3. Penghargaan terhadap Wajib Pajak



Sumber: Dokumen Biro Keuangan Tahun 2018

4. Biro Keuangan, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara mewakili Satuan Kerja Sekretariat Negara mendapat peringkat ke-2 peraih penghargaan 5 Satuan Kerja terbaik mitra kerja KPPN Jakarta I pada Apresiasi Satuan Kerja Terbaik Atas Kinerja Pengelolaan Keuangan Lingkup KPPN Jakarta I Tahun 2019



Sumber: Dokumen Biro Keuangan Tahun 2018

- Unit Kearsipan Kementerian Sekretariat Negara telah memperoleh Piagam Penghargaan Atas Peran Sertanya dalam Penyelamatan dan Pelestarian Arsip yang Bernilai Guna Pertanggungjawaban Nasional bagi Kehidupan Bermasyarakat, Berbangsa dan Bernegara.



Sumber: Dokumen Biro Tata Usaha Tahun 2018

- Pelayanan ketatausahaan surat kepada Presiden dan Menteri Sekretaris Negara pada Biro Tata Usaha senantiasa melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan dan tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan prima dengan dukungan smart teknologi melalui Sistem Persuratan Disposisi Elektronik (SPDE) Open yang sedang dibangun dengan basis data aplikasi persuratan elektronik yang telah berjalan dan digunakan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan dapat diakses oleh Kementerian lain sesuai kebutuhan dalam pelayanan ketatausahaan yang efektif.



Sumber: Dokumen Biro Tata Usaha Tahun 2018

7. Biro Informasi dan Teknologi melaksanakan program reformasi birokrasi di bidang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi SPBE merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan suatu nilai Indeks SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Dari hasil evaluasi SPBE Kementerian Sekretariat Negara memperoleh nilai indeks 3,27 dari skala 5 dengan predikat BAIK.

8. Biro Informasi dan Teknologi memperoleh penghargaan sebagai Penerima Anugerah Inovasi di Bidang Informasi atas Sistem Informasi E-Rapim dalam acara apresiasi inovasi “Anugerah Inovasi 2017” di Gedung Krida Bhakti, Kementerian Sekretariat Negara. Elektronik Rapat Pimpinan (E-Rapim) dibangun sebagai solusi dari kebutuhan rapat pimpinan untuk mendokumentasikan secara lebih sistematis setiap isu/topik beserta tindak lanjut yang dibahas pada rapat pimpinan yang diadakan setiap hari senin agar lebih terpantau progressnya.



Sumber: Dokumen Biro Informasi dan Teknologi Tahun 2018

9. Sebagai bentuk kesinambungan pelayanan Keamanan Sistem Informasi, Kementerian Sekretariat Negara berhasil melakukan perpanjangan Sertifikasi ISO 27001:2013. Hal ini menunjukkan bahwa Kementerian Sekretariat Negara berkomitmen untuk menjaga efektivitas dan peningkatan sistem manajemen pelayanan khususnya keamanan data dan informasi agar dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.



Sumber: Dokumen Biro Informasi dan Teknologi Tahun 2018

10. Peluncuran Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL) Versi 2 tanggal 24 April 2018 oleh Mensesneg yang merupakan pengembangan dari SIMPEL Versi 1 dengan kelebihan dapat diunduh menggunakan *mobile apps*, sudah menggunakan tanda tangan elektronik serta sertifikasi oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dan mempercepat akses serta input data yang dapat langsung dilakukan tanpa harus menyampaikan berkas (*paperless*).



Sumber: Dokumen Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2018

11. Inovasi SIMPEL berupa video, brosur dan dialog interaktif ditampilkan pada acara Sinergi Aksi Informasi dan Komunikasi Publik (SAIK) tahun 2018 di Kota Banten. Kemensetneg memperoleh penghargaan Stand Terbaik dalam kesempatan tersebut.



Sumber: Dokumen Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2018

12. Keikutsertaan Sekretariat Negara sebagai Panitia Pelaksana Penerimaan Para Kepala Negara/Pemerintahan dalam KTT *Annual Meeting IMF/ World Bank Group* 2018 di Nusa Dua, Bali.



Sumber: Dokumen Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2018

13. Peluncuran Sistem Informasi Proyek Kerja Sama Pembangunan (SIMPRO) tanggal 12 Desember 2018 oleh Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara. SIMPRO merupakan rintisan *Big Data* proyek mitra kerja sama pembangunan sama yang dikelola oleh Kementerian Sekretariat Negara yang diharapkan menjadi *database* nasional yang dapat diakses dan dipakai oleh para pemangku kepentingan terkait dan masyarakat luas. SIMPRO tidak hanya digunakan sebagai dasar formulasi kebijakan, akan tetapi juga dapat dijadikan sebagai acuan atau standar tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan.



Sumber: Dokumen Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2018

14. Juara II Lomba Klinik Pratama Sehat Kementerian/Lembaga Tahun 2018 dalam rangka Hari Kesehatan Nasional Tahun 2018 oleh Kementerian Kesehatan.



Sumber: Dokumen Biro Umum 2018

I. Tindak Lanjut Permasalahan/Rekomendasi Tahun Sebelumnya

Informasi Kinerja yang terdapat dalam Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2017 telah digunakan oleh pimpinan unit organisasi antara lain:

1. mengusulkan tambahan pegawai kepada Deputi Bidang Administrasi Aparatur sesuai formasi yang dibutuhkan oleh masing-masing unit kerja;
2. mengusulkan anggaran dalam dokumen Rencana Kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi;
3. mengikutsertakan pegawai pada masing-masing unit kerja untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan; dan
4. mencari alternatif sumber pembiayaan, misal: donatur, seperti yang telah dilaksanakan oleh Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri pada pembangunan aplikasi Sistem Informasi Proyek Kerja Sama Pembangunan (SIMPRO).

BAB IV

PENUTUP

Dalam melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara menyusun Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018. Substansi dari Laporan Kinerja Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2018 adalah laporan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan program dan kegiatan Tahun 2018 sekaligus merupakan penyampaian informasi kepada pimpinan dan pemangku kepentingan tentang keberhasilan atau kegagalan capaian kinerja pada tahun yang lalu.

Adapun realisasi capaian kinerja IKU Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara pada tahun 2018 sebagai berikut:

1. persentase dokumen perencanaan dan penganggaran yang disetujui instansi terkait, dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%;
2. rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan administrasi keuangan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%;
3. kualitas opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Sekretariat Negara dengan realisasi capaian kinerja Wajar Tanpa Pengecualian (WTP);
4. rata-rata indeks kepuasan pengguna layanan penatausahaan naskah dinas, dokumen/arsip di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%;
5. indeks kepuasan layanan pengelolaan teknologi, informasi, dan komunikasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%;
6. indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara, yang berhasil dicapai sebesar 100%;
7. indeks kepuasan layanan penyediaan sarana dan prasarana Pejabat Negara tertentu, dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%;

8. indeks efektivitas koordinasi kerja sama teknik luar negeri dan kemanfaatan perjalanan dinas luar negeri yang diadministrasikan oleh Kementerian Sekretariat Negara, dengan realisasi capaian kinerja sebesar 100%.